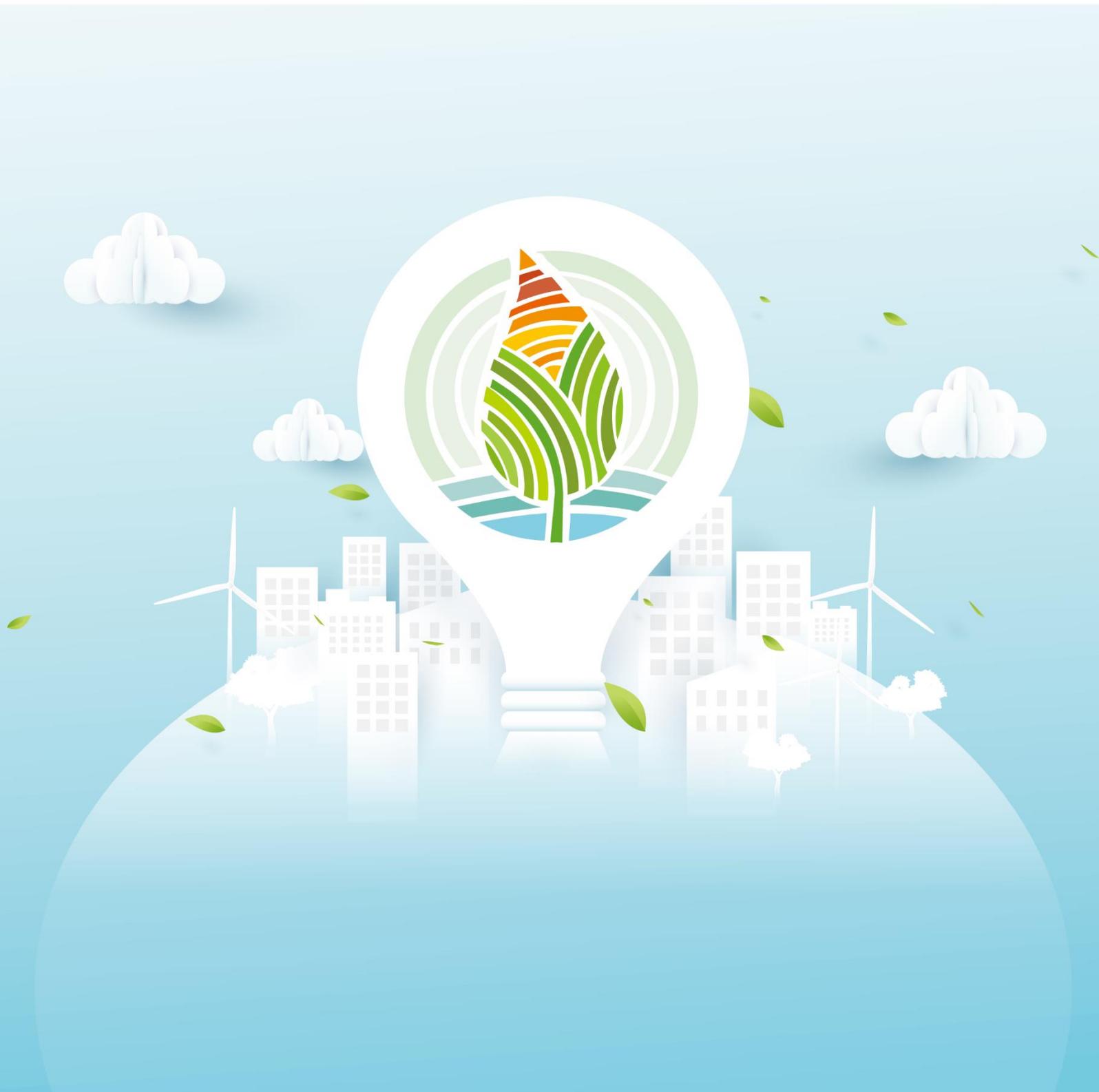




瑞興銀行  
TaipeiStarBank

# 2023年永續報告書





# 2023年永續報告書

## 目錄

關於本報告書 .....	P1	肆、環境永續 .....	P72
董事長的話 .....	P3	一、氣候風險 .....	P72
壹、瑞興簡介 .....	P4	二、盡職授信 .....	P90
一、企業概況 .....	P4	三、責任投資 .....	P95
二、發展沿革 .....	P6	四、綠色營運 .....	P99
三、永續政策 .....	P7	伍、友善職場 .....	P101
四、經營績效 .....	P11	一、結構多元化 .....	P101
貳、利害關係人 .....	P16	二、員工權益保障 .....	P104
一、鑑別與溝通 .....	P16	三、轉型與培育 .....	P105
二、重大主題 .....	P18	四、薪資福利與友善家庭職場計畫 .....	P108
參、永續治理 .....	P29	五、職業安全 .....	P110
一、公司治理 .....	P29	陸、客戶服務與社會公益 .....	P111
二、誠信經營 .....	P42	一、公平待客 .....	P111
三、風險管理 .....	P44	二、數位金融與財富管理 .....	P113
四、防制洗錢與打擊資恐 .....	P52	三、普惠金融 .....	P115
五、法令遵循 .....	P59	四、反詐措施 .....	P117
六、內部控制及稽核制度 .....	P64	五、社區參與 .....	P119
七、資訊安全 .....	P68	六、公益活動 .....	P119
		七、藝文活動 .....	P120
		附錄 .....	P121



# 2023年永續報告書

## 關於本報告書

瑞興商業銀行股份有限公司（以下簡稱瑞興銀行）秉持「信賴、專業、服務」之經營理念，積極關注環境、社會及公司治理（ESG）等各項議題，且致力於將其整合至各項業務領域，並持續推動永續發展。藉由定期編製永續報告書，讓利害關係人及社會大眾了解瑞興銀行經營績效與永續作為。瑞興銀行自 2022 年起開始編製永續報告書，我們承諾每年於 6 月底前完成前一年度之永續報告書，並確保報告書內容持續更新且正確無誤，亦不會發生資訊重編之情形。為響應環保，報告書將以電子版本型式置於官網永續發展專區。瑞興銀行竭誠邀請您撥冗閱讀本報告書，若對於本報告書有任何建議或評論，歡迎您透過次頁之聯絡資訊與我們分享您的寶貴意見。

### 報告時間及範疇：

本報告書揭露瑞興銀行於 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日）之永續發展相關資訊，內容涵蓋經濟、治理、環境及社會等面向之具體實踐及執行成果。惟考量資料之完整性，部分內容並不侷限於 2023 年度期間。本報告書之範疇與財務報表設定之組織邊界一致，包含瑞興銀行總行及國內 22 家分行之營運活動與服務項目。所有財務揭露數字均以新臺幣為計算單位，且經會計師財務簽證。

前次版本發行時間：2023 年 6 月

本次版本發行時間：2024 年 6 月

下次版本預定發行時間：2025 年 6 月



# 2023年永續報告書

## 報告書撰寫原則：

本報告書參照下列國際各項永續相關報導準則及國內主管機關發布之辦法與指引進行編製，並經呈報董事會核備後，公告於瑞興銀行官方網站-永續發展專區。

發布單位	項目
全球永續性報告協會 Global Reporting Initiative, GRI	GRI 永續性報導準則 GRI Standards
永續會計準則委員會 Sustainability Accounting Standards Board, SASB	商業銀行產業準則 Commercial Banks Sustainability Accounting Standard
國際金融穩定委員會 (FSB) 氣候相關財務揭露工作小組	氣候相關財務揭露 Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD
臺灣證券交易所 金融監督管理委員會	上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之三 - 永續揭露指標 - 金融業 本國銀行業氣候風險財務揭露指引

## 聯絡資訊：

任何有關本報告書之諮詢、意見或建議，請洽詢：

瑞興商業銀行股份有限公司 業務部

地址：臺北市大同區延平北路二段 133 號 5 樓

電話：+886-2-2557-5151 # 2582 傳真：+886-2-2557-7612

網址：[www.taipeistarbank.com.tw](http://www.taipeistarbank.com.tw)



## 董事長的話

「誠信經營、守法守律」，是瑞興銀行全體同仁道德行為之最高標準，不論在經營策略、法令遵循、風險管理及內部控制等管理制度，瑞興銀行都以永續經營為前提，行穩致遠，在日常業務的推展及對客戶權益的維護，完整落實誠信與守法守律。

瑞興銀行長期關心消費者權益保護、個人資料保護及高齡族群金融剝削等議題，並響應金管會辦理「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導活動」，積極與當地警察局共同合作舉辦防詐宣導活動，深入社區鄰里、偏鄉及校園進行反詐騙教育宣導，提高民眾防詐騙意識；此外，分行也加強臨櫃關懷客戶，並成功阻攔詐騙交易，落實客戶資產保護。在資訊安全方面，瑞興銀行持續關注國內外資安環境變化趨勢，滾動檢討資訊安全政策，落實各項資訊安全防護作為，並於 2024 年取得「ISO27001/2022 資訊安全管理制度驗證」。

為順應聯合國永續發展目標 (SDGs) 及接軌國際，配合政府 2050 淨零排放目標及因應全球氣候風險趨勢，瑞興銀行辦理氣候風險評估辨識，且依據風險評估辨識結果擬定因應策略、整合規劃與管理，並落實各項節能減碳等措施，希望在業務發展之同時，亦能逐年改善及降低碳排，善盡世界公民之責任。此外，瑞興銀行秉持在地回饋之理念，持續投入社區關懷與社會公益活動，亦將持續優化數位及電子銀行服務，提升顧客體驗，期能打造和面對面一樣具有溫度的金融服務。

面對全球氣候變遷風險下的低碳轉型，順應永續發展潮流、善盡世界公民角色，瑞興銀行自 2022 年起開始編製永續報告書，並於 2023 年成立「永續發展委員會」，將環境保護 (E)、社會責任 (S) 及公司治理 (G) 列為永續經營目標，並兼顧營收成長，及訂定「當責」、「關懷」、「賦能」之永續發展策略。另為有效進行執行成果之追蹤管控與檢討，於委員會下設置「永續發展執行小組」，以總經理為召集人，總行各單位之單位主管為小組成員，就永續發展相關事宜，或委員會指示事項擬具執行方案，及彙整執行方案之成效，提報委員會審議或備查。未來瑞興銀行將以永續金融、客戶權益及社會共融、人權人力及員工關懷、公司治理、永續環境等五大面向，持續推動並達成永續發展計畫與目標。





# 2023年永續報告書

## 壹、瑞興簡介

### 一、企業概況

公司名稱	瑞興商業銀行股份有限公司
設立日期	1917年10月25日(2007年7月1日奉准改制為股份有限公司)
總部地址	台北市大同區延平北路2段133號及135巷2號
資本額	新臺幣31.39億元
資產總額	新臺幣886.79億元
員工人數	454人

截至：2023年12月31日

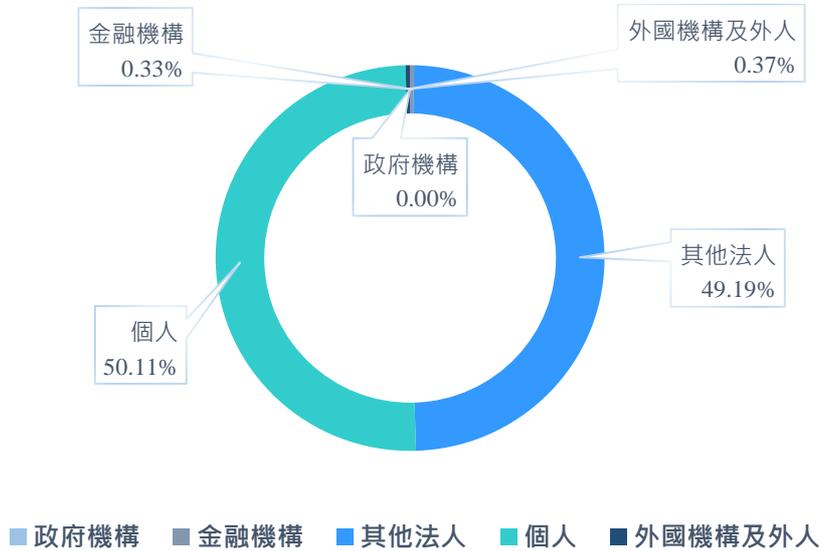
瑞興商業銀行目前共 22 家分行，主要營運範圍集中於雙北及桃園地區，提供社會大眾及企業在地化的社區金融服務，總行及分支機構分布如下圖。





# 2023年永續報告書

## 股東結構



## 參與協會 (如商業協會) 和全國或國際性擁護機構的會員資格

參與之協會名稱	擔任職務
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	郭釗溥擔任監事
台北市銀行商業同業公會	郭釗溥擔任理事
新北市銀行商業同業公會	-
桃園市銀行商業同業公會	-
中華民國信託業商業同業公會	-

\*基準日：2023 年 12 月 31 日。



# 2023年永續報告書

## 二、發展沿革

瑞興商業銀行前身為「台北市第一信用合作社」，1917年10月25日創立之初，以「台北稻江信用組合」之名於大稻埕地區，城隍廟前街28番地（即今之迪化街）正式開始營業。創立至今，始終秉持「信賴、專業、服務」的經營理念，來迎接快速變遷的金融環境。

2006年9月1日正式向主管機關提出改制為商業銀行之申請。2007年5月4日經行政院金融監督管理委員會核准變更組織為「稻江商業銀行」，組織型態則由信合社的人合組織變更為商業銀行的資合組織，並經行政院金融監督管理委員會准予股份公開發行，遂於同年由董事會決議全面換發無實體發行股票作業並申請登錄興櫃股票櫃檯買賣，後於2009年1月1日起，正式更名為「大台北商業銀行」，於2013年10月21日再度更名為「瑞興商業銀行」，並於2016年5月30日更改英文名字為 Taipei Star Bank。

為因應國內、外整體經濟環境及客戶需求之快速變遷，本行積極開拓業務領域，並於2011年12月榮獲第十四屆金峰獎傑出企業，2012年3月獲得金融監督管理委員會評選為「辦理中小企業放款之特別獎銀行」，同年9月再獲第十屆金炬獎年度十大企業，增添榮耀色彩。為實現成為「市民的銀行」的核心宗旨，本行持續以客戶的需求為考量，據以作為商品研發、組織發展及通路策略的調整軸心，同時持續研擬開辦各項新種業務，以提供客戶更多元化之金融服務，重要里程碑整理如下表。

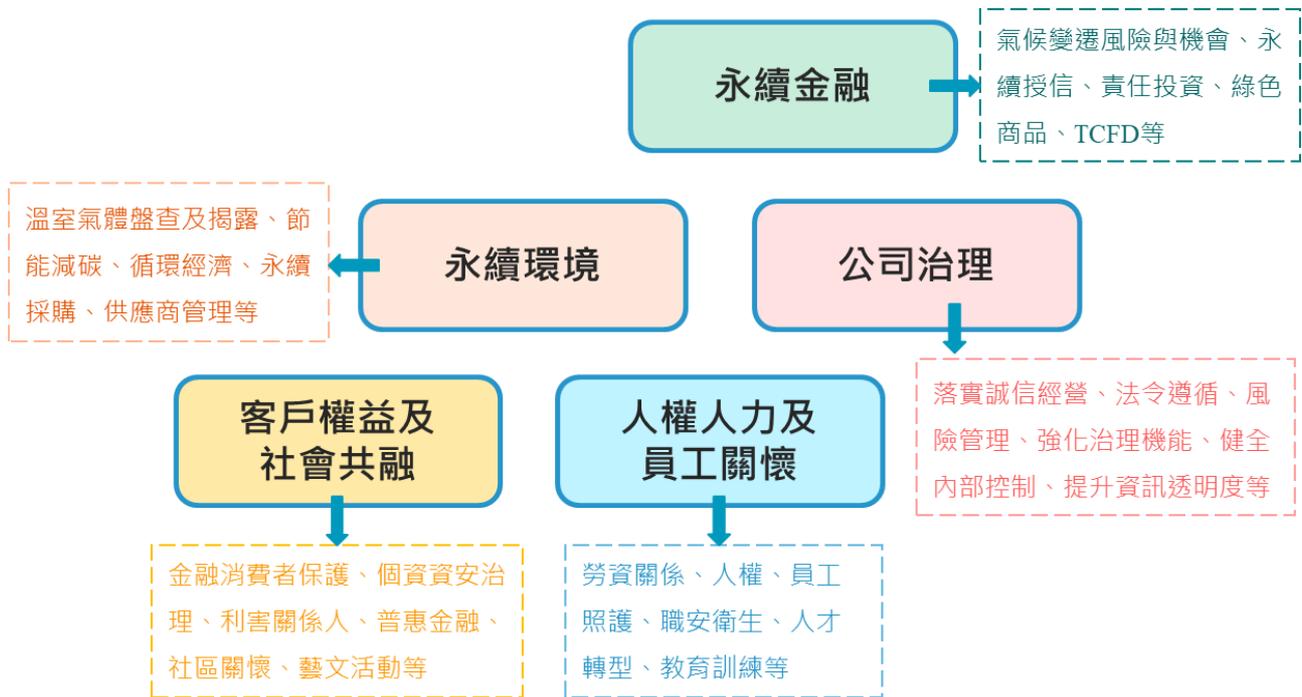
2008年	開辦網路銀行及網路ATM業務
2009年	正式成立信託部開辦信託業務
2010年	成立國外部積極開拓外匯業務
2011年	開辦「黃金存摺」業務
2012年	成立財富管理部以提供客戶更多元化、全面化之金融服務
2013年	桃園分行正式開幕，經營範圍正式跨出大台北地區
2014年	瑞興行動銀行APP (Android版) 正式上線
2016年	成立「專案融資部」並正式開辦車輛融資業務及國際金融業務分行 (OBU)
2018年	與悠遊卡公司合作開發業界首張「悠遊金融卡」正式上線
2019年	與街口支付線上支付平台，完成帳戶綁定合作
2020年	第三類數位帳戶正式上線，持續強化數位服務功能
2023年	於董事會下成立永續發展委員會，督導本行永續發展政策與執行



# 2023年永續報告書

## 三、永續政策

為追求永續成長、順應聯合國永續發展目標 ( Sustainable Development Goals, SDGs )、遵循主管機關綠色金融相關政策、落實環境、社會與公司治理相關議題之執行，本行訂定「永續發展政策」，作為從事營運活動及進行決策時之遵循準則，確立將以永續金融、客戶權益及社會共融、人權人力及員工關懷、公司治理、永續環境五大面向，以工作分組之形式，持續推動並達成永續計畫與目標，並考量國內外永續議題之趨勢與核心業務之關聯性，以及營運活動對環境、社會與經濟之影響，積極與利害關係人建立溝通管道。而為健全管理永續發展，推動永續相關事宜，本行於 2023 年 12 月經董事會決議設置隸屬於董事會層級下之永續發展委員會 ( 以下簡稱委員會 )，負責審議永續發展政策、計畫及策略及檢討執行成效等事項，另於委員會下設置永續發展執行小組，以利推動踐行永續發展計畫及目標，及進行後續執行成果之追蹤管控檢討，並定期向董事會報告。



▲ 本行永續發展五大面向



# 2023年永續報告書

## 2023 年永續發展執行成果

永續金融	<ul style="list-style-type: none"><li>• 訂定氣候風險管理政策</li><li>• 完成氣候變遷情境分析</li><li>• 完成氣候相關財務揭露</li><li>• 訂定高碳排產業及投融资限額</li></ul>
客戶權益及社會共融	<ul style="list-style-type: none"><li>• 增修訂規章並擬定永續發展策略，將永續相關指標納入考核</li><li>• 贊助正聲廣播電台 2023 年公益演唱會</li><li>• 內網建置永續活動專區</li><li>• 規劃官網建置永續專區</li></ul>
人權人力及員工關懷	<ul style="list-style-type: none"><li>• 推動政策：共辦理四場課程參加人數 117 人</li><li>• 人才培育：共辦理四場課程參加人數 114 人</li><li>• 金融知識宣導活動：共計 4 場</li><li>• 金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐騙宣導：共計 4 場</li></ul>
公司治理	<ul style="list-style-type: none"><li>• 設置隸屬董事會之「永續發展委員會」，每季至少召集一次會議；另於委員會下設置「永續發展執行小組」，以有效進行執行成果之追蹤管控與檢討</li><li>• 訂定本行「永續發展政策」，以五大面向持續推動並達成永續計畫與目標</li><li>• 簡介第二屆永續金融評鑑內容並擬訂預計完成階段</li></ul>
永續環境	<ul style="list-style-type: none"><li>• 完成本行範疇一及範疇二溫室氣體盤查</li><li>• 以 2023 年度為比較基準年擬定逐年減碳目標：訂定至 2030 年減碳 15%，於 2050 年實現淨零排放之目標</li></ul>



# 2023年永續報告書

## 永續發展推動計畫

本行持續推動永續發展，並就五大面向分別訂定短（1年）、中（1-7年）、長（超過7年）期計畫，詳如下表說明：

人權人力及員工關懷	
短期	<ul style="list-style-type: none"><li>提供員工健檢及身心諮詢服務，維護同仁身心健康</li><li>人才培育及轉型</li><li>營造友善家庭職場</li></ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"><li>規劃行內外各項業務訓練計畫及訓練課程，提升員工職能</li></ul>
長期	<ul style="list-style-type: none"><li>定期透過勞資會議及與企業工會溝通，維護勞資關係和諧</li></ul>
客戶權益及社會共融	
短期	<ul style="list-style-type: none"><li>設置顧客申訴機制，由專責單位處理</li><li>對於消費者保護情形定期報告董事會</li><li>設置客服專線了解顧客對於商品及服務之評價</li><li>持續推出多元金融商品</li><li>導入 ISO27001：2022 標準並取得驗證</li><li>辦理與利害關係人相關之活動</li><li>建置營業秘密保護方案</li></ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"><li>不定期進行客戶滿意度調查，改善並提升服務品質</li><li>透過異業結盟提供多元服務</li><li>支持國內文化創意活動或產業發展</li><li>定期檢視數位金融服務，兼顧弱勢族群之需求，協助改善數位落差</li><li>強化數位金融服務</li><li>持續完成多項資安規劃建置案，以有效建立資安防護體系</li></ul>
長期	<ul style="list-style-type: none"><li>達到公平待客評比前 50%</li><li>培訓符合實務需要的資安人才，鼓勵本公司資安人員取得國際或專業訓練機構核發之資安證照</li><li>持續穩定獲利</li></ul>



# 2023年永續報告書

公司治理	
短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 官網設置永續專區</li> <li>• 蒐集利害關係人意見</li> </ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估參與或遵循國際有關永續發展主題之倡議</li> <li>• 過半數董事出席股東會</li> </ul>
長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估辦理董事會績效評估</li> <li>• 永續報告書取得第三方確信或查證</li> </ul>
永續環境	
短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溫室氣體盤查及查證</li> <li>• 持續推動全行節能減碳運動</li> <li>• 採購環保標章之產品</li> </ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢視各單位溫室氣體盤查結果，進行分析據以推動相關減量或改善方案</li> <li>• 持續汰換耗能設備</li> <li>• 優化電子公文系統</li> </ul>
長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用綠電或採購再生能源憑證以補足減碳缺口。</li> <li>• 總行評估導入 ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14001 環境管理系統證書</li> </ul>
永續金融	
短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年揭露公司與 ESG 相關資訊</li> <li>• 將投融資部位納入 ESG 議合目標及氣候風險管理</li> <li>• 進行氣候變遷之情境分析</li> <li>• 進行氣候變遷情境分析及參照「永續金融活動認定指引」</li> </ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 結合銀行核心業務，推展綠色融資及綠色消費金融商品</li> <li>• 增加投資綠色債券或永續債券</li> <li>• 辨識氣候風險在（短、中、長期）對營運、策略、產品與財務規劃之影響</li> </ul>
長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依據本行 ESG 投資政策方向逐年降低高碳排產業投資</li> <li>• 針對不同氣候變遷之情境分析，衡量實體風險及轉型風險，制定具體執行計畫</li> </ul>



## 2023年永續報告書

### 四、經營績效

單位：新台幣仟元

Item	2023	2022	2021
淨值 Net worth	5,785,584	5,731,396	5,716,909
資產 Assets	89,585,257	88,679,177	92,119,124
存款餘額 Deposits	75,067,000	72,558,973	71,932,449
放款餘額 Loans	55,509,155	55,665,620	53,833,683
收益 Revenues and Gains	1,047,323	1,257,953	1,204,544
稅前損益 Income before Income tax	139,571	260,995	257,512
淨值比率 ( % )	6.46%	6.46%	6.21%
資產報酬率 ( % )	0.13%	0.24%	0.24%
純益率 ( % )	10.80%	17.60%	18.34%
存放比率 ( % )	73.95%	76.72%	74.84%
營運成本	944,058	959,683	929,122
員工薪資和福利	413,274	418,478	429,826
分配股東紅利	79,143	153,878	154,071
繳納政府稅款	123,048	124,799	113,178
社會公益	50	50	50
員工人數 Employees	454	458	476
每位員工平均資產	197,324	193,623	193,528
每位員工平均收益	2,307	2,747	2,531
每位員工平均損益	307	570	541



# 2023年永續報告書

## 業務內容

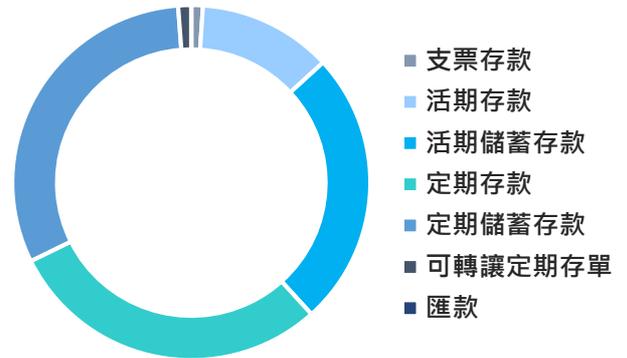
各業務別經營之主要業務、各業務資產及（或）收入占總資產及（或）收入之比重統整如下：

### (1) 存款業務

- 截至 2023 年 12 月 31 日止，個人存款總戶數為 206,875 戶，法人存款總戶數為 13,999 戶，合計共 220,874 戶。

單位：新台幣仟元

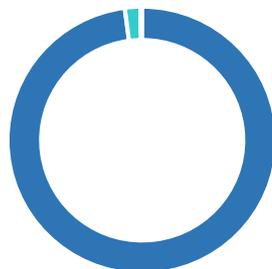
項目	日期	2023.12.31	
		金額	%
支票存款		779,517	1.04
活期存款		9,107,681	12.13
活期儲蓄存款		18,860,825	25.12
定期存款		22,083,252	29.42
定期儲蓄存款		23,354,725	31.11
可轉讓定期存單		881,000	1.17
匯款		3,638	0.01
<b>合計</b>		<b>75,070,638</b>	<b>100.00</b>



### (2) 外匯業務

單位：美金仟元

- 匯兌業務
- 進口業務
- 出口業務



項目	日期	2023.12.31	
		金額	%
匯兌業務		313,669	97.93
進口業務		5,986	1.87
出口業務		653	0.20
<b>合計</b>		<b>320,308</b>	<b>100.00</b>

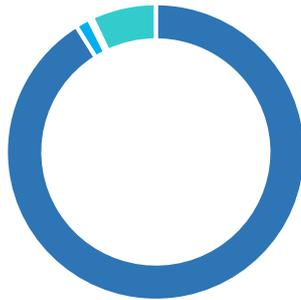


# 2023年永續報告書

## (3) 代理業務

單位：新台幣仟元

- 受託代收款
- 代理收發款
- 保管有價證券
- 保管品



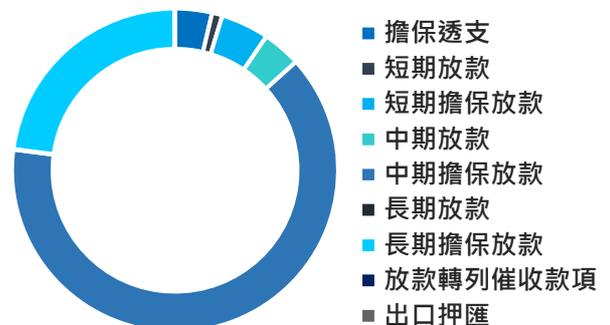
項目	日期	
	金額	%
受託代收款	1,179,944	91.08
代理收發款	19,938	1.54
保管有價證券	5,000	0.39
保管品	90,584	6.99
合計	<b>1,295,466</b>	<b>100.00</b>

## (4) 放款業務

- 一般放款業務：截至 2023 年 12 月 31 日止，總餘額 35,844,684 仟元，較 2022 年 12 月 31 日（上一年底）35,775,482 仟元，增加 69,202 仟元，增加率為 0.19%。
- 企業金融業務：截至 2023 年 12 月 31 日止，總餘額 19,664,471 仟元，較 2022 年 12 月 31 日（上一年底）19,890,138 仟元，減少 225,667 仟元，減少率為 1.13%。
- 放款戶數：截至 2023 年 12 月 31 日止，個人放款總戶數為 17,956 戶，法人放款總戶數為 3,262 戶，合計共 21,218 戶。

單位：新台幣仟元

項目	日期	
	金額	%
出口押匯	-	-
擔保透支	2,029,501	3.66
短期放款	574,438	1.03
短期擔保放款	2,651,915	4.78
中期放款	2,125,533	3.83
中期擔保放款	35,386,993	63.75
長期放款	30,034	0.05
長期擔保放款	12,671,406	22.83
放款轉列催收款項	39,335	0.07
合計	<b>55,509,155</b>	<b>100.00</b>





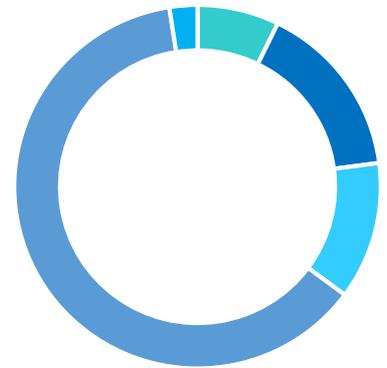
## 2023年永續報告書

### (5) 信託業務

- 截至 2023 年 12 月 31 日止信託資產餘額為 165.99 億元，本行因信託業務所產生之收入共計 51,503 仟元。
- 財富管理業務：截至 2023 年 12 月 31 日止，財富管理業務總手續費收入為 74,771 仟元，其中投資型信託手續費收入為 33,621 仟元；保險手續費收入為 40,831 仟元；財管其他業務手續費收入為 319 仟元。

單位：新台幣仟元

項目	日期	2023.12.31	
		金額	%
金錢信託		-	-
特定金錢信託投資國內有價證券		1,199,229	7.22
特定金錢信託投資國外有價證券		2,603,506	15.69
其他		409,373	2.47
有價證券信託		2,031,831	12.24
不動產信託		10,354,852	62.38
<b>合計</b>		<b>16,598,791</b>	<b>100.00</b>



- 特定金錢信託投資國內有價證券
- 特定金錢信託投資國外有價證券
- 有價證券信託
- 不動產信託
- 其他



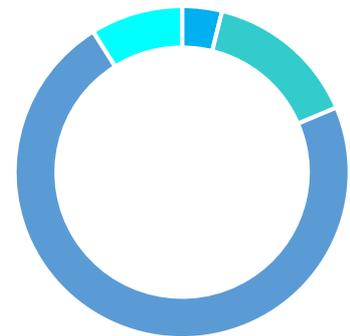
# 2023年永續報告書

## (6) 投資業務

項目有公債、公司債、金融債券、受益憑證、受益證券、股票、短期票券、外匯換匯合約、可轉換公司債固定收益及可轉(交)換公司債資產交換等。

單位：新台幣仟元

項目	日期	2023.12.31	
		金額	%
透過損益按公允價值衡量之金融資產		991,291	3.85
透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產		3,806,525	14.79
按攤銷後成本衡量之債務工具投資		18,643,365	72.44
附賣回票券及債券投資		2,296,769	8.92
<b>合計</b>		<b>25,737,950</b>	<b>100.00</b>



- 透過損益按公允價值衡量之金融資產
- 透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產
- 按攤銷後成本衡量之債務工具投資
- 附賣回票券及債券投資

## (7) 其他業務

電子金融業務：截至 2023 年 12 月 31 日止，網路銀行三交易(基金、黃金存摺及小額外匯)、網銀轉帳、及網路 ATM 業務之手續費收入 3,232 仟元。

## 信用評等

惠譽信用評等公司 ( Fitch Ratings )

生效日期	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2023.3.31	A- ( twn )	F1 ( twn )	穩定
2022.3.29	A- ( twn )	F1 ( twn )	穩定
2021.4.28	A- ( twn )	F1 ( twn )	穩定



## 貳、利害關係人

### 一、鑑別與溝通

為落實永續發展推動，本行於董事會下設立「永續發展委員會」，由董事長擔任召集人、全體獨立董事及總經理擔任委員，下轄「永續發展執行小組」，以總經理為召集人，至少每季召開一次會議，組員為總行各部室單位主管，另於「永續發展執行小組」下設立五個工作分組，分別為：客戶權益及社會共融小組、人權人力及員工關懷小組、公司治理小組、永續金融小組及永續環境小組，以利進行後續金融評鑑及相關工作追蹤，並由業務部彙整各項 ESG 議題執行成效，於永續報告書中揭露相關資訊，定期向董事會報告年度永續發展執行成效。

經本行「永續發展執行小組」共同討論及鑑別出與各單位業務職掌相關且密切接觸之利害關係人（此與金控法/銀行法所指之利害關係人不同），並參考同業分類及執行小組討論後，鑑別出主要的利害關係人，分別為員工、投資人、主管機關、客戶、供應商及社區等六大群組。另為掌握各方利害關係人群組關注的各項重大主題及需求，針對各方利害關係人群組均設有專屬溝通管道，相關溝通管道與回應方式分別說明如下：

員工		
溝通管道	溝通頻率	管理階層與員工之間，擁有暢通的溝通管道，讓員工能適度反映對公司的意見，並透過建立內部信箱及內部溝通專線，所有員工可利用電子郵件溝通信箱或書面投遞，隨時向管理階層或人資單位做意見反應。
員工溝通管道專線與電子信箱	隨時	
提供員工參與主題講座與溝通會議	不定期	
客戶		
溝通管道	溝通頻率	本行有設置申訴專線（0800-222-036）及 24 小時客服電話（0800-818-101），提供客戶電話溝通管道；另於網站設置「申訴與諮詢（建議）信箱」，提供客戶網路溝通管道。
24 小時客戶服務專線	隨時	
客戶申訴（檢舉）專線	隨時	
網站設置申訴與諮詢（建議）信箱	隨時	



## 2023年永續報告書

投資人		
溝通管道	溝通頻率	本行遵循相關法令規定，於公開資訊之網路申報作業系統揭露相關資訊，並於網站設置法定公開揭露事項資訊專區，透過每年召開股東會及每月公告營收情形，讓投資人瞭解本公司營運狀況；建立發言人制度，統一回應投資人問題並提供相關資訊。
每月公告營收	每月	
每年召開股東會	每年	
建立發言人制度	不定期	
主管機關		
溝通管道	溝通頻率	藉由不定期與主管機關來往函文及電子郵件及申報重大資訊，並積極參與主管機關舉辦之宣導會或公聽會，建立良好的溝通往來。
來往函文及電子郵件	不定期	
宣導會、公聽會	不定期	
發布函令	不定期	
供應商		
溝通管道	溝通頻率	與供應商及委外廠商合作時，與其簽定合約，明確規範雙方權利義務關係，亦不定期舉辦廠商說明會及辦理驗收作業。
驗收作業	不定期	
廠商說明會	不定期	
社區		
溝通管道	溝通頻率	藉由不定期舉辦及贊助公益活動，與社區鄰里維持良好、熱絡之關係；本行捐助成立之「財團法人瑞興銀行文化基金會」，其受託經營之「市長官邸藝文沙龍」，不定期舉辦各式藝文講座及藝術展覽等公益性文化活動。
舉辦公益活動、地方藝文活動	不定期	
瑞興銀行文化基金會	隨時	



# 2023年永續報告書

## 二、重大主題

### 分析重大主題流程

Step 1	調整	因應產業趨勢及參考同業調整永續議題
Step 2	調查	以問卷形式調查對各主題實際及潛在衝擊程度
Step 3	分析	分析各主題衝擊顯著程度
Step 4	核定	依分析結果選出前十大重大主題並經高階管理階層核定
Step 5	管理	針對各項重大主題訂定管理方針

### 永續議題

為能辨識攸關營運及利害關係人關注的重大主題，本行參考 GRI 準則及國內外同業關注議題，比對上一年度並經內部討論調整後，統整出 2023 年與本行業務相關共 20 項之永續議題，分別彙總說明如下：

#### ▼ 2023 年永續議題調整說明

年度	永續議題	調整說明
2022 年	氣候變遷與淨零排放	刪除，併入「盡職授信暨責任投資」
2022 年	能源及水資源管理	刪除，併入「氣候變遷策略」
2022 年	廢棄物及資源回收	刪除，併入「氣候變遷策略」
2022 年	公平薪酬	刪除，併入「員工福利與薪酬」
2022 年	資訊安全	調整，更名「資訊安全與個資保護」
2022 年	隱私權議題	刪除，併入「資訊安全與個資保護」
2022 年	保護消費者權益	調整，更名「消費者保護權益」
2022 年	顧客申訴機制	刪除，併入「消費者保護權益」
2022 年	藝文關懷	刪除，併入「社會公益」
2023 年	普惠金融與友善金融	本次新增
2023 年	供應商管理	本次新增
2023 年	營運持續管理	本次新增
2023 年	氣候變遷策略	本次新增



# 2023年永續報告書

## ▼ 2023 年 20 項永續議題

治理面	社會面	環境面
<ul style="list-style-type: none"> <li>風險控管</li> <li>公司治理</li> <li>稽核制度</li> <li>誠信經營</li> <li>資訊揭露透明度</li> <li>營運績效與策略</li> <li>資訊安全與個資保護</li> <li>法令遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位金融發展及創新</li> <li>普惠金融與友善金融</li> <li>勞工衛生安全</li> <li>員工福利與薪酬</li> <li>人才發展與培育</li> <li>消費者保護權益</li> <li>服務品質與顧客滿意度</li> <li>供應商管理</li> <li>社會公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>盡職授信暨責任投資</li> <li>氣候變遷策略</li> <li>營運持續管理</li> </ul>

## 重大主題鑑別

以問卷形式調查本行內部就 20 項永續議題對經濟、環境、人群及人權面向產生的影響，並依實際/潛在、正向/負向的影響程度及發生機率進行綜合評估，影響程度、發生機率各分為 1~5 分，範例說明如下：

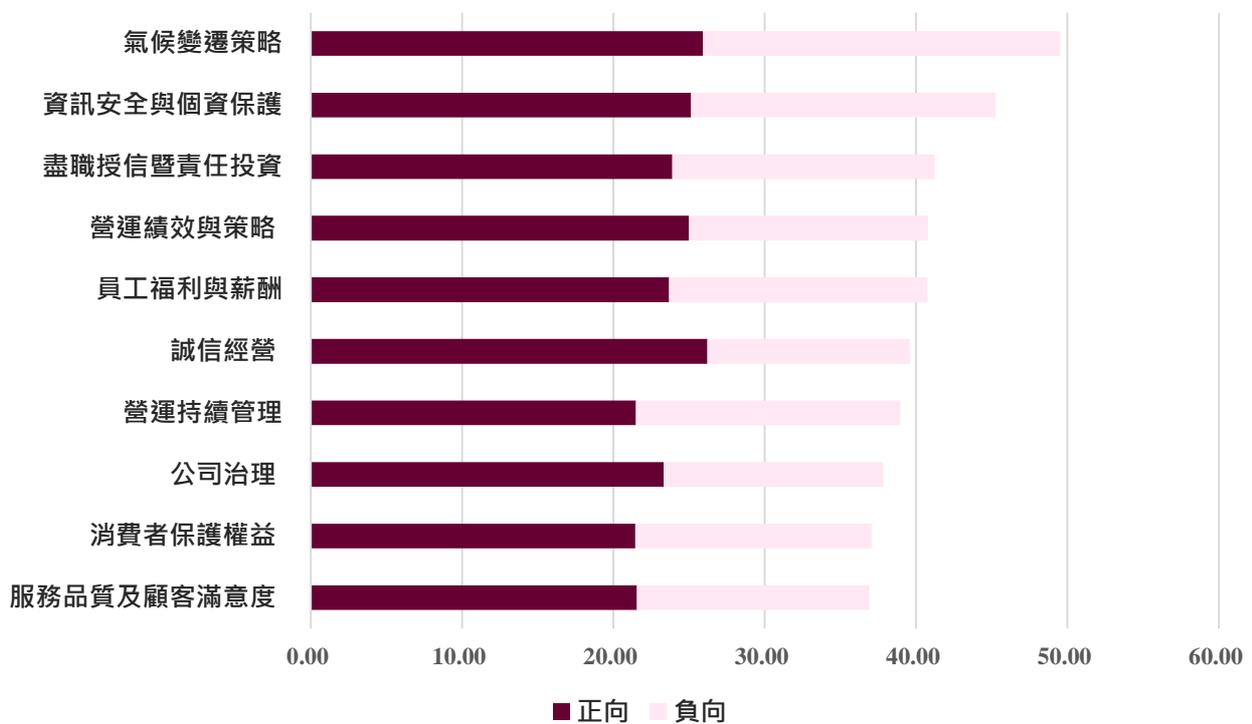
	經濟				環境				人群及人權			
	影響程度		發生機率		影響程度		發生機率		影響程度		發生機率	
	正向	負向	正向	負向	正向	負向	正向	負向	正向	負向	正向	負向
氣候變遷策略	4	5	3	2	4	3	2	1	2	3	2	1
資訊安全與個資保護	5	3	4	3	2	3	2	1	3	3	2	2
盡職授信暨責任投資	5	4	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2
營運績效與策略	5	3	4	2	0	0	0	0	4	5	1	2
員工福利與薪酬	1	3	1	2	0	0	0	0	2	1	2	1
誠信經營	5	4	5	4	2	4	1	3	3	3	2	2
營運持續管理	3	4	4	3	0	0	0	0	5	3	4	2
公司治理	4	2	4	2	3	0	2	0	4	2	4	2



## 2023年永續報告書

依據調查評估結果，就各項議題之衝擊程度進行排序，並將前十大具顯著衝擊之永續議題列為本行關注之重大主題，提報高階管理階層核定。2023年本行鑑別之重大主題分別為：「氣候變遷策略」、「資訊安全與個資保護」、「盡職授信暨責任投資」、「營運績效與策略」、「員工福利與薪酬」、「誠信經營」、「營運持續管理」、「公司治理」、「消費者保護權益」與「服務品質與顧客滿意度」，衝擊量化評估結果說明如下：

### ▼ 前十大衝擊重大主題





# 2023年永續報告書

## 重大主題衝擊邊界

以下分別彙整各項重大主題之「衝擊邊界」、「對應 GRI 準則」與「對應章節」：

重大主題	衝擊邊界						對應 GRI 準則	對應章節
	員工	主管機關	投資人	客戶	供應商	社區		
氣候變遷策略	◆	◆	◆	◆	◆	◆	GRI 201-2	氣候風險
資訊安全與個資保護	◆	◆		◆			GRI 418-1	資訊安全
盡職授信暨責任投資		◆	◆				GRI 305-5	盡職授信 責任投資
營運績效與策略	◆		◆	◆			GRI 201-1	經營績效
員工福利與薪酬	◆	◆	◆				GRI 401-2	薪資福利與友善 家庭職場計畫
誠信經營	◆	◆	◆	◆	◆	◆	GRI 205	誠信經營
營運持續管理	◆	◆	◆	◆	◆	◆	自訂重大主題	風險管理
公司治理	◆	◆	◆	◆	◆		自訂重大主題	公司治理
消費者保護權益	◆	◆		◆			GRI 417-1 GRI 418-1	公平待客 資訊安全
服務品質及顧客滿意度				◆			GRI 418-1	公平待客 資訊安全



# 2023年永續報告書

## 重大主題管理方針

### 氣候變遷策略

關鍵衝擊風險/機會

- 落實節能減碳政策有助於營運成本下降
- 持續採購環保產品或取得標章認證，共建環保永續環境

管理方針

- 配合政府淨零排放政策，積極降低自身營運面溫室氣體排放，推動全行節能減碳運動，落實各項節能減碳措施
- 優先採購環保標章產品、採行公文電子化，以線上閱覽公文方式，大幅減少紙張的消耗、信封及牛皮紙袋重複使用作為內部公文傳遞袋等

短期計畫

- 持續宣導及推動全行節能減碳運動，並與績效考核連結
- 逐步汰換並採購環保產品
- 完成前期溫室氣體盤查及查證
- 進行氣候變遷情境分析及參照「永續金融活動認定指引」

中期計畫

- 定期執行溫室氣體盤查及推動減量方案
- 優先採購環保標章產品、採行公文電子化
- 落實資源回收再利用
- 評估氣候風險對營運之影響，並制定相關應對措施

長期計畫

- 配合政府淨零排放政策，積極降低本行營運面溫室氣體排放
- 依照情境分析衡量風險及制定因應執行計畫
- 評估導入能源及環境管理系統認證



## 資訊安全與個資保護

### 關鍵衝擊風險/機會

- 科技發展趨勢加劇個資保護困難，易發生侵犯客戶隱私或客戶資料遺失，影響客戶權益
- 強化資安防護，注重隱私權及個資保護，有利於建立公司形象，增進客戶信任，提升客戶滿意度

### 管理方針

- 由資訊安全專責單位負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，每年將前一年度資訊安全整體執行情形呈報董事會，強化董事會監理機制
- 採取嚴格措施保護客戶資料，且遵循相關法令及資訊管理原則，建置有嚴密之防火牆及防毒系統，以防止不法侵入及惡意程式之破壞；資料之傳輸，除以安全加密的方式加以保護外，並依相關資料檔案管理措施保護資料安全
- 依據「個人資料保護法」訂定「個人資料保護管理辦法」等相關個資保護控管措施，並設置「個人資料保護管理執行小組」執行相關事宜，另藉由辦理教育訓練，強化員工個資保護之觀念，並善盡客戶資料保密之職責

### 短期計畫

- 完成資訊安全系統認證檢核，並取得 ISO27001：2022 驗證證書
- 資安諮詢小組完成設置後持續運行，成員由本行資安長、相關主管及外部 2 位資安專業人士組成

### 中期計畫

- 持續評估、規劃可行之建置案，以加強資安防護架構及強度
- 持續執行不定期之分散式阻斷服務攻擊 (DDoS) 監控事故應變演練，強化資訊防護能力

### 長期計畫

- 加入金融資安聯防體系，推升資安管理能量
- 持續引進資安專門人員，或是以既有行員培訓，以符合實務需要的資安人才，並鼓勵上述人員取得相關資安證照



# 2023年永續報告書

## 盡職授信暨責任投資

關鍵衝擊風險/機會

- 氣候變遷恐造成傳統產業之營運成本或本行擔保品之損失率上升，增加本行授信風險
- 制定並落實業務永續運作計畫，避免或降低本行營運受天然災害之影響

管理方針

- 將投融資部位納入 ESG 議合目標及氣候風險管理
- 辦理投融資部位氣候轉型風險及實體風險評估，透過內外部分析評估後，以迴避、減緩/轉移、控制、承擔之等策略，達成盡職授信暨責任投資目標
- 結合銀行核心業務，推展綠色融資及綠色消費金融商品，並透過綠色投資概念，找尋適合之投資標的

短期計畫

- 建立投、融資部位 ESG 議合機制並融入氣候風險管理

中期計畫

- 規劃及推展綠色金融及友善金融商品
- 提升綠色債券或永續債券之投資部位或比重

長期計畫

- 落實逐年降低對高碳排產業之投資
- 規劃逐年減碳目標

## 營運持續管理

關鍵衝擊風險/機會

- 氣候變遷恐造成營運成本增加

管理方針

- 制定並落實業務永續運作計畫，避免或降低本行營運受天然災害之影響

短期計畫

- 制定並落實業務永續運作計畫，避免或降低本行營運受天然災害之影響

中期計畫

- 持續定期進行防災演練，以確保計畫之有效性及妥適性

長期計畫

- 評估導入 ISO 22301 營運持續管理系統用以保護組織避免因破壞性事件、降低營運，並確保從中復原



# 2023年永續報告書

## 營運績效與策略

關鍵衝擊風險/機會

- 提升營運績效及良好的營運策略，有助於本行業務推展、增加客戶及投資人往來意願

管理方針

- 持續拓展其他業務營收
- 維持穩定的獲利能及資本適足率

短期計畫

- 規劃多元金融商品，包含存款、放款、理財、信託等，以建置完整產品線及客戶服務
- 將永續金融融入商品規劃
- 辦理各式活動，如說明會、社區活動等，與利害關係人建立良好溝通及互動

中期計畫

- 持續尋求及評估規劃異業合作，增加異業合作廠商以提升商品及服務廣度及深度
- 持續優化網路銀行、行動網銀功能及使用介面
- 不定期規劃舉辦或參與外部文化及藝文活動

長期計畫

- 推行穩定獲利策略，維護股東、投資人、員工等利害關係人權益
- 以較 2023 年獲利成長 20% 為目標

## 誠信經營

關鍵衝擊風險/機會

- 落實誠信經營，避免發生貪腐事件等不誠信情事，可避免遭主管機關懲處及裁罰，並樹立正派經營形象

管理方針

- 將董事、經理人及員工行為準則納入規範，禁止行/收賄、禁止提供非法政治獻金，禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止不合理禮物及款待或其他不正當利益

短期計畫

- 完成揭露公司與 ESG 相關資訊，並持續更新相關訊息
- 每年持續辦理誠信經營內部教育訓練

中期計畫

- 維持無違反誠信之不當情事之優良紀錄

長期計畫

- 將誠信經營列入員工績效考核指標



## 2023年永續報告書

### 員工福利與薪酬

#### 關鍵衝擊風險/機會

- 公平薪酬、完善的員工訓練及注重性平及職場安全，有助於提升員工向心力，及召募優秀人才
- 未建立友善職場及公平薪酬將無法留住人才，導致人員流動性高，影響公司經營及獲利

#### 管理方針

- 確保員工權益，每年定期辦理登山活動並為每位員工投保員工團體保險，亦成立勞工退休準備金監督委員會、職工退休基金管理委員會、職工福利委員會等組織為員工之權益把關
- 落實員工關懷，提供員工完善工作環境與醫療補助、定期辦理健康檢查，並與特約醫護人員辦理職場健康臨場服務及舉辦員工旅遊，以促進員工身心平衡與健康，另提供子女教育補助金，及設置職工福利委員會辦理各項福利措施

#### 短期計畫

- 舉辦員工健檢及身心諮詢服務，並定期持續執行
- 規劃舉辦員工戶外自強活動，如健行、環保淨山等，提升員工身心健康及凝聚力
- 檢視員工職場適任情形，視狀況給予輔導或轉型

#### 中期計畫

- 規劃各面向員工訓練計畫，包括設計行內或是搜尋外部訓練課程，持續提升員工職能

#### 長期計畫

- 持續舉辦勞、資雙方會議，並與企業工會保持暢通溝通管道，以增進勞資和諧關係



# 2023年永續報告書

## 公司治理

- |           |  |
|-----------|--|
| 關鍵衝擊風險/機會 | <ul style="list-style-type: none"><li>強化公司治理，樹立公司永續經營之正面形象，增加投資人投資意願，提升公司價值</li></ul>  |
| 管理方針      | <ul style="list-style-type: none"><li>依循「銀行業公司治理實務守則」，指定會計部單位主管擔任公司治理主管一職，負責公司治理相關事務，並由總經理室股務科辦理董事會及股東會等事宜</li><li>持續強化公司治理，提升董事會職能及經營團隊領導管理，確保股東權益並善盡企業社會責任</li><li>於官網設置公司治理專區提供股東及相關利害關係人參考</li></ul> |

### 短期計畫

- 規劃營業秘密保護之規範及管理機制
- 規劃及設置官方網站之永續專區
- 完成設置利害關係人問卷

### 中期計畫

- 遵循國際與永續發展主題相關之倡議，並評估參與倡議
- 過半數董事出席股東會

### 長期計畫

- 完成永續報告書之查證並取得確信
- 評估辦理董事會績效評估

## 服務品質及顧客滿意度

- |           |  |
|-----------|--|
| 關鍵衝擊風險/機會 | <ul style="list-style-type: none"><li>注重服務品質及顧客滿意度，有利於建立公司形象並增進客戶信任</li></ul>                              |
| 管理方針      | <ul style="list-style-type: none"><li>為了解顧客對於商品及服務之評價，由一般日常客服電話及分行客戶意見隨時反饋，並不定期調查客戶滿意度，改善並提升服務品質</li></ul> |

### 短期計畫

- 設置客服專線，提供顧客對於商品及服務之評價或相關建議
- 執行分行服務禮儀滿意度調查

### 中期計畫

- 持續進行不定期之客戶滿意度調查，作為內部改善及提升服務品質參考

### 長期計畫

- 持續關注及改善公平待客執行情形，以達到業界評比前 50% 為目標



## 2023年永續報告書

### 消費者保護權益

關鍵衝擊風險/機會

- 注重消費者保護，有利於建立公司形象，增進客戶信任
- 良好的顧客申訴機制，增進客戶信任與服務品質

管理方針

- 訂定「公平待客原則」政策、「消費者保護作業暨客戶申訴處理作業準則」以保障消費者權益，並將相關制度之運作情形定期提報董事會
- 設置顧客申訴機制，由專責單位處理商品爭議或服務需求建議，另設有「客戶服務暨申訴專線」，提供客戶線上諮詢或申訴服務，並妥善處理申訴案件與追蹤後續處理情形，以確保所有作業能遵循相關法規，消弭客戶疑慮

短期計畫

- 建置專責客戶服務單位，由專人接收客戶申訴事宜並回應及處理

中期計畫

- 彙整消費者保護執行情形，並彙報報董事會
- 建立消費者保護遵循制度，提升消費者保護成效
- 支持及參與國內相關制度規範及活動；持續加強弱勢族群金融服務改善措施

長期計畫

- 持續關注及改善公平待客執行情形，以達到業界評比前 50% 為目標



## 參、永續治理

### 一、公司治理

#### 治理架構

為促進業務之健全發展並落實誠信經營之企業理念，本行積極推動與建立完善之公司治理架構，以保障股東權益及相關利害關係人之利益，亦依據「銀行業公司治理實務守則」由董事會督導訂定「公司治理實務守則」，作為本行落實公司治理制度相關執行事項之遵循準則，說明如下：

- 治理階層：董事會為本行最高治理單位，除依據法令及章程執行業務外，負責建立治理架構、委派責任及提供資源賦予管理層以達成機構目標、監督風險胃納及風險管理、與利害關係人進行溝通並對其當責、審閱及監督管理決策及營運計畫之執行情形、規劃未來發展方向、建立並監督獨立、客觀適當之內部稽核功能等事項；另為提升董事會決策品質，本行於董事會層級下設立功能性委員會，包括：審計委員會、薪資報酬委員會及永續發展委員會，負責協助審議各項提報董事會之議案。
- 管理階層：第一道角色（分行及部分業管單位）提供客戶商品服務並管理風險，應確保遵循法規與道德要求；第二道角色（業管單位）提供與風險管理相關額外的專業知識、支援、監控及挑戰，並提供有關風險管理之分析報告。管理層和治理層之間、管理層和內部稽核之間，都需要進行有效的互動與溝通。
- 內部稽核：內部稽核執行獨立客觀確認及建議，並對治理層負責，若獨立性及客觀性受阻，應向治理層報告並採取必要措施。內部稽核與管理層之間應互動溝通，以確保與本行策略及營運需求保持一致。

治理層、管理層與內部稽核各司其職，所有活動都必須與瑞興銀行營運計畫及目標保持一致；成功一致性的基礎是定期有效的協調、協同及溝通。



# 2023年永續報告書

## 治理階層(監督、對利害關係人當責)

治理角色：誠信、領導、透明

薪資報酬委員會  
審計委員會  
永續發展委員會

委任、指導、資源、監督



當責、報告

## 管理階層：行動(含管理風險)以達成目標

**第一道角色：**  
提供客戶商品/  
服務；管理風  
險

營業單位

業管單位

**第二道角色：**  
風險相關事項之專業、支持、監督及挑戰

### 業管單位

信託部、國外部、專案融資部、OBU、作業  
管理部、資訊部、行政管理部、人力資源部、  
業務部、會計部、審查部、財務部、風險管  
理部、財富管理部、總經理室、法令遵循部

### 跨部門委員會

風險管理委員會、授信審議委員會、信託財  
產評審委員會、資產負債管理委員會、人事  
評議委員會、逾期放款催收督導委員會等

一致性、  
溝通、  
協調、  
協同

## 內部稽核：獨立確認

**第三道角色：**  
獨立客觀確認與  
建議對目標達成  
之所有相關事項

總稽核

稽核部

▲ 本行治理架構圖 (參考 IIA Three Lines Model 製作)



## 董事會組成

### (1) 董事會成員選人及獨立性

自 2013 年起，本行依循「章程」及「董事選舉辦法」之規定，董事選舉採候選人提名制度，每三年全面改選董事，另依照「公司法」及「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」之規定，全體董事及獨立董事候選人均經董事會進行資格審查，確保董事提名及選任程序之透明。董事會於確認候選人之專業資格及獨立性並經決議通過，並由股東會就候選人名單中選任之。

本行注重董事之獨立性，董事長與總經理非由同一人擔任，或有互為配偶或一親等親屬情事，董事間亦無具有配偶或二親等以內之親屬關係。獨立董事具備主管機關所定獨立性，兼任其他公司董事或獨立董事未逾三家。

### (2) 董事會成員多元化

本行第六屆董事會由 9 名董事組成，其中包含 3 席獨立董事 ( 占比 33.3% )，成員分別擁有法律、會計、金融、財務及風險管理等專業背景，並基於不同專業背景，各具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、風險管理、危機處理、產業知識、國際市場觀及領導與決策能力，展現多元互補成效。董事會成員組成性別平等及專業背景符合營運發展為本行追求之目標，第六屆董事計有 4 名女性成員 ( 占全體董事組成比例 44.4% )，逾女性董事占比達 30% 之目標；董事全數為中華民國籍，年齡分布於 50~80 歲區間。董事、獨立董事之重要職位等相關資訊詳見下表。



## 2023年永續報告書

職稱	姓名	性別	主要經（學）歷
董事長	郭釗溥	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>瑞興銀行副總經理、董事長</li> <li>新光合成纖維股份有限公司經理</li> <li>台北國際商業銀行監察人</li> <li>台証綜合證券股份有限公司法務經理、股務代理部經理</li> <li>中國文化大學中山學術研究所</li> <li>中國文化大學法律系</li> </ul>
常務董事	陳淑美	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>台新證券投資信託股份有限公司董事長</li> <li>全球人壽財務長暨資深副總經理</li> <li>花旗銀行副總裁</li> <li>瑞興銀行董事長</li> <li>瑞興銀行常務董事</li> <li>美國波士頓大學企管碩士</li> <li>台大商學系</li> </ul>
董事	黃豐益	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>台北一信監事主席</li> <li>瑞興銀行董事</li> <li>淡江大學數學系</li> </ul>
董事	林仁博	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>疊發榮有限公司董事</li> <li>鴻固有限公司董事</li> <li>友輝光電股份有限公司董事</li> <li>中國文化學院家政學系食品營養組</li> </ul>
董事	鍾振明	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>佳格食品稽核經理</li> <li>億東纖維財會經理</li> <li>崇友實業管理部副理（財會課課主管）</li> <li>中信證券承銷專員</li> <li>勤業會計師事務所查帳員</li> <li>交通大學科學研究所碩士</li> </ul>
董事	吳嫻嫻	女	<ul style="list-style-type: none"> <li>安侯會計師事務所經理</li> <li>台新票券金融（股）公司董事</li> <li>美國加州大學企管碩士</li> </ul>
獨立董事	顏大和	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>最高檢察署檢察總長</li> <li>美國南美以美大學法學院</li> <li>台灣大學法律系</li> </ul>



## 2023年永續報告書

職稱	姓名	性別	主要經（學）歷
獨立董事	林美珠	女	<ul style="list-style-type: none"><li>• 68年高考金融人員</li><li>• 財政部法規委員會專員、秘書</li><li>• 內政部政務次長</li><li>• 勞動部部長</li><li>• 臺灣金聯資產管理（股）公司董事長</li><li>• 國立政治大學法律研究所碩士</li><li>• 國立政治大學法律系學士</li></ul>
常務獨立董事	王錦燕	女	<ul style="list-style-type: none"><li>• 眾信聯合會計師事務所執業會計師</li><li>• 勤業眾信聯合會計師事務所執業會計師</li><li>• 顥宇會計師事務所執業會計師</li><li>• 國立中央大學人力資源管理研究所碩士</li></ul>



## 2023年永續報告書

本行針對董事多元化與獨立性之落實仍持續視董事會運作、營運型態及金融科技產業發展需求，適時增修多元化政策，包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能等，以確保董事會成員普遍具備執行職務所必需之知識、技能與素養。

	年齡			專業背景				專業能力							
	51   60	61   70	71   80	法律	會計	金融	財務	營運 判斷	會計 財務 分析	經營 管理	風險 管理	危機 處理	產業 知識	國際 市場 觀	領導 決策 能力
新光合成纖維(股)公司 代表人：郭釗溥	◆			◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
新光合成纖維(股)公司 代表人：陳淑美			◆			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
新光合成纖維(股)公司 代表人：黃豐益		◆				◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
新光合成纖維(股)公司 代表人：林仁博			◆			◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
家邦投資(股)公司 代表人：鍾振明		◆			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
家邦投資(股)公司 代表人：吳嫻嫻		◆			◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
獨立董事 顏大和			◆	◆		◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
獨立董事 林美珠		◆		◆		◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
常務獨立董事 王錦燕		◆			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆



# 2023年永續報告書

## (3) 董事會運作情形

### 1. 董事會運作與利益迴避

董事會應至少每季召開一次，董事會議事單位為總經理室，由議事單位將各單位之議案彙整為董事會議程，董事會轄下委員會及各單位於董事會進行報告及討論。董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其自身利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就前項會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係。2023 年度董事會開會 5 次 (A)，董事監察人出席情形如下：

職稱	姓名	實際出 (列) 席次數 (B)	委託出 席次數	實際出 (列) 席 率 (%) (B/A)
董事長	新光合成纖維股份有限公司 代表人：郭釗溥	5	0	100%
常務董事	新光合成纖維股份有限公司 代表人：陳淑美	5	0	100%
董事	新光合成纖維股份有限公司 代表人：林仁博	5	0	100%
董事	新光合成纖維股份有限公司 代表人：黃豐益	4	1	80%
董事	家邦投資股份有限公司 代表人：鍾振明	5	0	100%
董事	家邦投資股份有限公司 代表人：吳嫻嫻	5	0	100%
獨立董事	顏大和	4	1	80%
獨立董事	林美珠	5	0	100%
常務獨立 董事	王錦燕	5	0	100%



## 2023年永續報告書

### 2. 董事會成員進修情形

訓練單位	課程名稱	課程時數	受訓人數
中華民國公司經營暨永續發展協會	引領永續金流，加速企業永續轉型（含循環經濟）	3	9
中華民國公司經營暨永續發展協會	金融機構公司治理、資安風險管理與洗錢防制監理趨勢（含公平待客暨金融友善服務 CRPD）*	3	9
台灣金融研訓院	公司治理講堂（第 148 期）- 如何看懂財務報表-給非財務背景董監的一堂課	3	1
台灣金融研訓院	公司治理講堂（第 143 期）- 董監事刑事責任之實務案例解析	3	1
中華民國會計師公會全國聯合會	淨零排放 x 循環經濟 x 營建工程	3	1
中華民國會計師公會全國聯合會	洗錢及內線交易態樣案例解析	3	1
中華民國會計師公會全國聯合會	公司經營權爭議案例研析	3	1
社團法人中華公司治理協會	AI 之應用、法律與稽核	3	1
台灣金融研訓院	信託業督導人員（含在職）研習班 - 銀行業公平對待高齡客戶規範（第 1 期）	3	1
台灣金融研訓院	信託業督導人員（含在職）研習班 - 高齡者及身心障礙者財產信託（第 2 期）	3	1

\*註：2023 年董事進修研習明細（時數約 78 小時）。於 2023 年 12 月 22 日辦理董事課程，其中資安相關課程內容包括「金融科技與資安風險管理發展趨勢、淺談金融資安行動方案 2.0（零信任網路 3 大核心機制）、資安風險管理如何因應 AI 時代、從近期銀行個資外洩裁罰案例分析資安管理缺失等。



# 2023年永續報告書

## (4) 功能性委員會

### 1. 審計委員會

成員組成	由全體獨立董事組成，共計三位，其中一人為召集人且至少一人具備會計或財務專長。
主要職責	協助董事會履行其監督公司於執行有關會計、稽核、財務報告流程及財務控制上之品質和誠信度，審議之事項包括：財務報告、內部控制制度有效性、簽證會計師之委任、解任或報酬及其獨立性評估，以及財務、會計或內部稽核主管之任免等。
運作情形	每季應至少召開一次，並得視需要隨時召開會議。2023 年度審計委員會開會 5 次 (A)，獨立董事實際出席率 100%，出席情形如下表。

職稱	姓名	實際出席 次數 (B)	委託出 席次數	實際出席率 (%) (B/A)
召集人 (常務獨立董事)	王錦燕	5	0	100%
委員 (獨立董事)	顏大和	5	0	100%
委員 (獨立董事)	林美珠	5	0	100%



## 2023年永續報告書

### 2. 薪資報酬委員會

成員組成	由董事會決議委任之，其人數為三人，其中過半數成員應為獨立董事。本屆委員任期：2022年06月14日至2025年06月13日。
主要職責	訂定並定期檢討董事、經理人及業務人員之績效評估標準、年度及長期之績效目標，與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並將相關標準、結構與制度之原則、方法及目標於年報中充分揭露。定期評估董事、經理人及業務人員之績效目標達成情形，並依據績效評估標準所得之評估結果，訂定其個別薪資報酬之內容及數額。年報中應揭露董事、經理人之個別績效評估結果，及個別薪資報酬之內容及數額與績效評估結果之關聯性及合理性，並於股東會報告。
運作情形	每年應至少召開二次，並得視需要隨時召開會議。2023年度薪資報酬委員會開會3次(A)，委員實際出席率100%，出席情形如下表。

職稱	姓名	實際出席 次數 (B)	委託出 席次數	實際出席率 (%) (B/A)
召集人 (常務獨立董事)	王錦燕	3	0	100%
委員 (獨立董事)	顏大和	3	0	100%
委員 (獨立董事)	林美珠	3	0	100%



## 2023年永續報告書

### 3.永續發展委員會

由董事會決議委任，其人數共五位，由董事長、全體獨立董事及總經理組成，其中獨立董事不少於全體委員之半數，且委員中至少一人具備營運判斷、風險管理等本委員會所需之專業能力。

- 主要職責
- 審議永續發展政策、計畫及策略
  - 檢討永續發展計畫執行成效
  - 檢視永續報告書、溫室氣體或氣候變遷相關報告書
  - 其他永續發展相關事項

運作情形 由董事長擔任召集人及會議主席，以每季召集一次會議為原則，必要時得召開臨時會議。（本委員會於 2023 年 12 月 22 日經董事會決議通過成立，並將於 2024 年依規召開會議）

職稱	姓名	主要學歷	主要經歷
召集人 (董事長)	郭釗溥	中國文化大學中山學術研究所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 瑞興銀行副總經理、董事長</li> <li>• 新光合成纖維股份有限公司經理</li> <li>• 台北國際商業銀行監察人</li> <li>• 台証綜合證券股份有限公司法務經理、股務代理部經理</li> </ul>
委員 (常務獨立董事)	王錦燕	國立中央大學人力資源管理研究所碩士	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 眾信聯合會計師事務所執業會計師</li> <li>• 勤業眾信聯合會計師事務所執業會計師</li> <li>• 顯宇會計師事務所執業會計師</li> </ul>
委員 (獨立董事)	顏大和	美國南美以美大學法學院 台灣大學法律系	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最高檢察署檢察總長</li> </ul>
委員 (獨立董事)	林美珠	國立政治大學法律研究所碩士 國立政治大學法律系學士	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 68年高考金融人員</li> <li>• 財政部法規委員會專員、秘書</li> <li>• 內政部政務次長</li> <li>• 勞動部部長</li> <li>• 臺灣金聯資產管理(股)公司董事長</li> </ul>
委員 (總經理)	陳瑞璋	臺北大學國際財務金融所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 瑞興銀行總機構法令遵循主管</li> </ul>



# 2023年永續報告書

## 薪酬政策

本行設置薪資報酬委員會並訂定「薪資報酬委員會設置及職權行使辦法」制定薪酬政策。本行董事（除獨立董事外）均係法人代表，除實際參與本行之經營者外，均僅領受董、監事車馬費，總經理及副總經理等高階主管之報酬組合，分為本薪、加給、津貼及獎金。實際參與本行經營之董事之報酬係參考金融同業訂定；總經理及副總經理等高階主管薪酬項目之發給係依照本行薪酬制度並參考本行經營績效及考量未來風險而訂。薪資報酬委員會應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，向董事會建議公司經理人及業務人員之薪酬計畫，以建立吸引、激勵獎勵、留任人才之薪酬政策，並將所提建議提交董事會討論：

- 訂定並定期檢討董事、經理人及業務人員之績效評估標準、年度及長期之績效目標，與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並將相關標準、結構與制度之原則、方法及目標於年報中充分揭露。
- 定期評估董事、經理人及業務人員之績效目標達成情形，並依據績效評估標準所得之評估結果，訂定其個別薪資報酬之內容及數額。年報中應揭露董事、經理人之個別績效評估結果，及個別薪資報酬之內容及數額與績效評估結果之關聯性及合理性，並於股東會報告。

單位：新台幣仟元

身份別 \ 年度	2023 年度	
	金額	占當年度稅後純益之比例
董事	8,284	7.32%
總經理、副總經理	15,094	13.34%
合計	23,378	20.66%
稅後純益	113,134	100.00%

▲ 近一年董事、總經理及副總經理酬金分析表



## 2023年永續報告書

	比率
年度總薪酬	553.83%
年度總薪報酬變化	55.82%

※ 註：年度總薪酬比率：組織薪酬最高個人之年度總薪酬/所有員工（不包括該薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數；年度總薪報酬變化比率：組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比/所有員工（不包括該薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數增加百分比；分母員工人數含正職人員、臨時人員、全時人員、兼職人員，工資適用兼職員工。

### 通過或取得相關證書或證照

截至：2023年12月31日

項目	人數
股務人員專業能力測驗	9人
公司治理基本能力測驗	1人



## 二、誠信經營

### 誠信行為準則

為導引員工行為符合道德標準，並使利害關係人更加瞭解本行道德行為標準，以建立誠信經營之企業文化及健全本行之發展，爰參考臺灣證券交易所股份有限公司「上市上櫃公司誠信經營守則」及「上市上櫃公司道德行為準則參考範例」訂定「誠信行為準則」，以資遵循。

本行明確規定全體員工須養成廉潔之操守，注意維護本行之聲譽，不得以賄賂、回扣、津貼，或其他不當方法爭取業務，亦不得利用職務上之關係要求客戶招待、饋贈、或接受佣金、酬金及其他不當利益。為達管理與執行之一致性，本行將行為紀律守則等規範，納入新進員工訓練及各級人員在職訓練之講授課程，同時為配合內部控制管理之需要，對於部分職務亦採取不定期輪調制度，以防範舞弊情事之發生，並依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 34-2 條，於內部設有舉發通報機制，如發現有違操守或有違行為準則之情事，所有員工均可透過電子郵件、溝通信箱或書面投遞，向管理階層或相關單位舉報，並設立客戶意見反應信箱，提供外部申訴、舉發之管道。

### 不誠信行為評估機制

依各業管單位內部控制及風險控管辦理，說明如下：

- 人力資源部依「員工遴選及員工行為檢核管理程序辦理」，評核期間分為定期及不定期評核，如評核主管已具體發現員工有可疑行為者，即應填寫「員工關懷評核表」啟動追蹤機制。
- 風險管理部依「防杜代辦貸款案件檢核作業要點」辦理，每半年追蹤逾放比率過高及領取獎金排名較高之業務人員（AO、RM）進行送件品質之查核。



## 2023年永續報告書

- 財富管理部依「理財業務人員服務品質監測暨異常銷售管理要點」辦理下列檢核機制：

落實理財專員休假制度，並抽核檢視客戶帳戶之往來情形。

不定期抽查理財專員辦公處所，以防止私下保管客戶物品之情事。

建立本行財富管理客戶風險態樣監控名單，並由理財專員所屬之單位主管或直屬主管、分行經理人或業務主管不定期拜訪或電訪客戶，強化主管督導之責，瞭解客戶理財往來情形有無異常情事，以避免理財專員銷售非本行核准之金融商品或提供非本行印製之對帳單。

每年 1 月及 7 月由業務部依前述不誠信行為風險之評估結果匯報稽核部，稽核部依評估結果，列入擬訂年度稽核計畫之考量。

### 通過或取得相關證書或證照

截至：2023 年 12 月 31 日

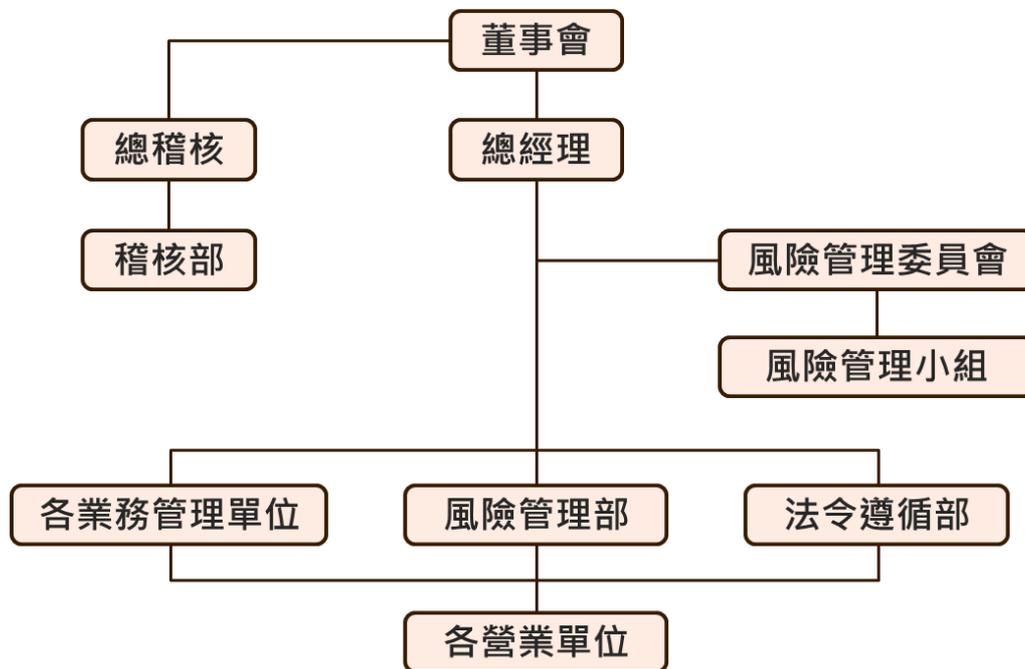
項目	人數
金融常識與職業道德測驗	407 人



## 三、風險管理

### 風險管理組織架構與權責

董事會	全行最高風險監督單位、建立並審核妥適之風險管理策略、政策、架構、全行之風險文化、經營策略及作業準則，核定風險管理政策與程序、氣候風險管理政策，對氣候風險管理制度負有最終責任，並定期評估各項業務績效是否符合既定之經營策略及承擔之風險是否在銀行容許承受之範圍。
風險管理委員會	執行董事會所核准之風險管理策略及風險管理架構，另於風險管理委員會下設置風險管理小組，職責為遵循主管機關相關風險事項規定及協助風險管理部辦理風險管理相關事項，以確保全行風險管理工作確實執行。
稽核部	隸屬董事會，負責各項稽核業務之規劃與執行。
風險管理部	統合各類風險管理策略及程序、設計並導入風險辨識、衡量、控制與監督之管理機制，並彙整各項風險管理指標進行控管。每季呈報各類風險報告於審計委員會及董事會；每季偵測本行經營風險情形提報於審計委員會及董事會。
總行業務單位	總行相關單位應充分瞭解所轄業務面臨之風險，於訂定管理規定時應包括各類風險管理，妥適管理督導各單位執行必要之風險管理工作，協助風險管理部共同完成全行各項風險之監控。
各營業單位	依據本行各業務管理單位訂定之管理規章及控管機制進行日常管理作業。



▲ 本行風險管理架構圖

## 風險管理三大防線

本行已建立風險管理三道防線，並明確劃分權責範圍，確保三道防線各司其職，三道防線之主要管理職責如下：

### 第一道防線（營業單位）

- 辨識業務風險
- 評估業務風險
- 管理業務所產生之風險，並執行有效的內部控制程序

### 第二道防線（風險管理部、法令遵循部）

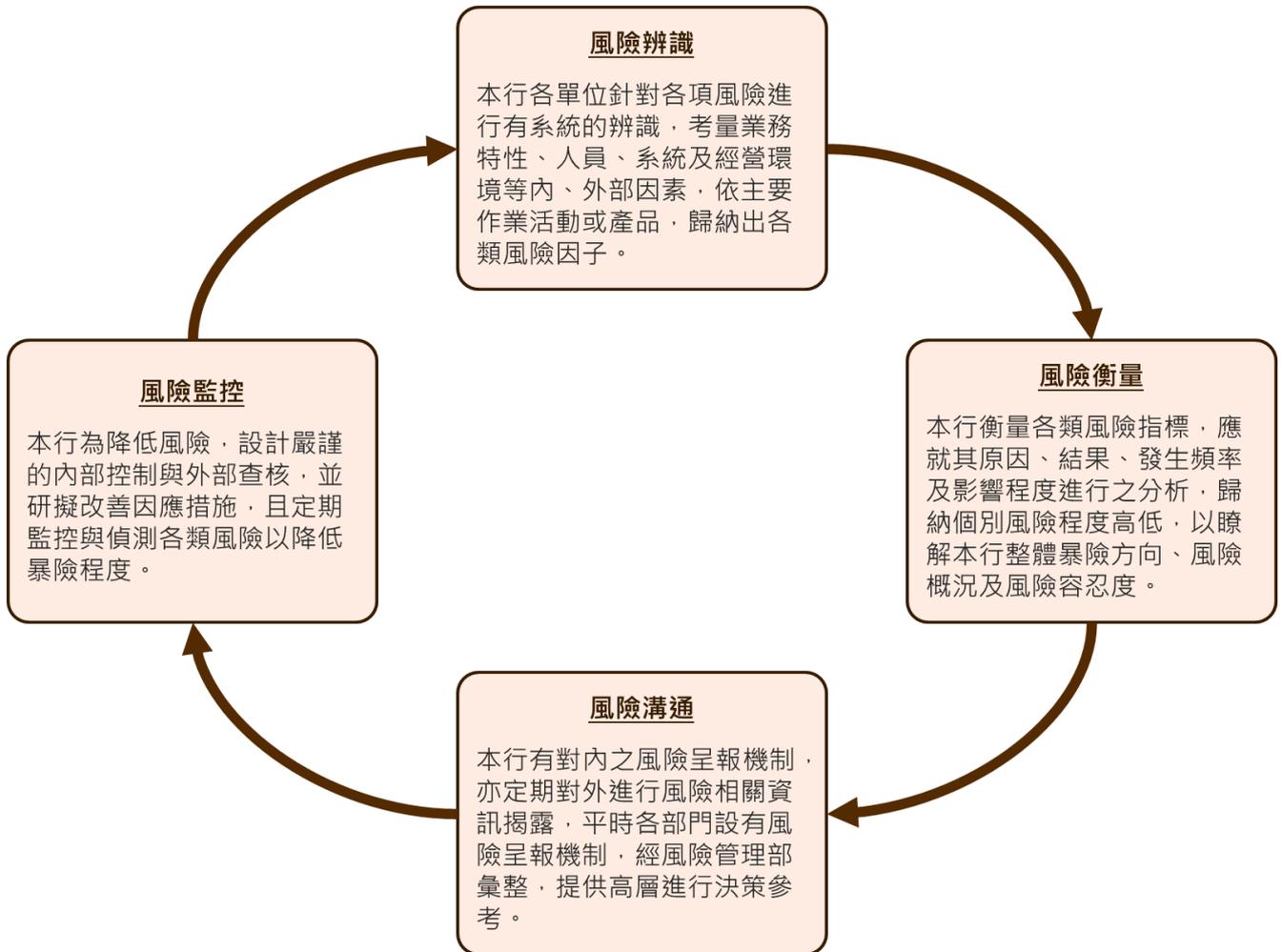
- 有效監控第一道防線對於風險管理之執行
- 建立各類風險限額控管及目標，以利評估本行可承受之風險容忍度
- 確保各單位作業均遵守法令規範

### 第三道防線（稽核部）

- 評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性
- 確保風險管理內部控制制度正常運作



## 風險管理程序



▲ 本行風險管理程序



# 2023年永續報告書

## 風險管理機制與目標

項目	風險管理機制	風險管理目標
信用風險	本行信用風險管理機制，主要依據信用風險管理報告之管理指標控管信用風險，進行逾限處理及後續追縱，並定期呈報資產負債管理委員會、風險管理委員會及董事會。	本行持續藉由健全之信用風險管理機制，提升全行風險意識，進行積極之風險分析與流程檢視，以發掘徵授信及投資活動中潛在之風險並採取對策，維護信用風險及健全經營體質，減少信用風險損失。
國家風險	本行建立對個別國家債信評等之機制，用以分級管理國家風險。個別國家債信評等得援用外部評等機構對國家主權長期之評等為主要分級參照資料。國外部每月於本行公告區公告「國家風險政策執行統計表」供各業務操作單位參閱，並設定國家風險暴險金額預警值，超過預警值時承作國際債權應逐案通報。	各業務單位於操作各項業務涉及外幣之國家風險時，持續基於穩健性、收益性、安全性及流動性等原則，詳細評估業務上牽涉外幣跨國債權之潛在風險或移轉風險。
流動性風險	對於流動性風險之控管，本行採量化方式管理，風險管理部定期編製流動性風險管理報告，以利風險管理委員會適時檢討追蹤，並供高層決策參考；且建立有效之資金通報系統，並定期檢視大額資金來源與運用及其集中度風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本行持續推動流動性風險管理機制，並定期監控各項流動性風險指標，以期符合主管機關規定及本行內規。</li> <li>• 本行持續與各大行庫及同業申請拆款借入額度並維持良好關係。</li> <li>• 各部門持續遵循本行流動性風險內部控制制度，每年稽核部將查核流動性風險管理之有效性。</li> </ul>
利率風險	本行利率風險管理流程包括風險辨識、衡量、控制及監督，本行風險管理委員會執行董事會核定之利率風險管理架構及執行政策，財務部定期掌握利率變化並於每月呈報資產負債管理委員會，以把握競爭優勢。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本行持續監控可承受之利率風險性質與規模。</li> <li>• 稽核部依據本行利率風險稽核計畫及程序，並至少每年一次針對利率風險定期查核及留存查核報告。</li> </ul>
市場風險	本行市場風險管理機制，係指控管因市場價格不利之變動，造成資產負債表內及表外部位可能產生之損失，區分為交易簿及非交易簿部位管理，適用範圍包含銀行所有匯率部位、一般商品部位及屬交易簿之利率部位與權益部位所面臨之市場風險；市場風險管理流程為辨識、衡量、溝通及監控（限額管	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本行風險管理部持續研擬市場風險管理策略及程序、設計並導入市場風險辨識、衡量、控制與監督之管理機制。</li> <li>• 總行相關單位持續執行必要之風險管理工作，協助風險管理部共同完成全行各項風險之監控。</li> <li>• 稽核部依據本行市場風險稽核計畫及程</li> </ul>



## 2023年永續報告書

理); 本行對金融商品之市場風險容忍度，另依本行投資有價證券風險管理作業辦法辦理。

序，並至少每年一次針對市場風險定期查核及留存查核報告。

### 作業風險

本行透過風險辨識、衡量、控制與監督所有日常營業活動及管理流程可能產生之各項作業風險，建立作業風險損失事件之管理機制，並定期於對外網站及年報對外揭露作業風險之管理制度。

本行設有作業風險之通報機制，包括對於作業風險暴險情形、損失事件之通報、處理、追蹤等流程，以建立作業風險損失資料庫，並透過損失事件資料庫之建立，進行作業風險資料蒐集、保存、管理、分析及資訊揭露等功能，定期呈報風險管理委員會及董事會。

- 本行持續透過作業風險管理機制，提升全行風險意識，進行積極之風險分析與流程檢視，以發掘作業活動中潛在之風險並採取對策，維護作業安全及健全經營體質，減少作業風險損失。
- 稽核部應以獨立超然之精神執行稽核業務，對作業風險有關業務辦理查核，並適時提供改進建議。

### 氣候風險

風險管理委員會負責監督及指導本行氣候風險管理執行情形，審議氣候風險管理相關提案。

風險管理部建立本行氣候風險管理機制，訂定本行氣候風險胃納及質化、量化指標，辦理氣候風險情境分析與壓力測試，並每季呈報高碳排產業限額及氣候風險相關資訊，陳報董事會及風險管理委員會，每年辦理氣候風險相關教育訓練。

- 持續彙整本行氣候風險資訊，提升氣候風險韌性。
- 持續依循主管機關規定，精進氣候變遷風險管理機制。
- 持續精進本行氣候風險管理架構，提供本行經營策略之參考。
- 達成本行的減碳目標，並遵循聯合國永續發展目標，達成推動自然生態保護之計畫及作為。
- 針對氣候變遷之風險訂定評估機制與適當的氣候風險管理措施。
- 因應國際氣候變遷趨勢，進行氣候變遷情境分析方法之研究。



# 2023年永續報告書

## 風險管理教育訓練

氣候風險為近年新興的風險管理領域，為提升全體員工風險管理意識，依據本行「氣候風險管理政策」，本行董事及負責人每年應接受一定時數之氣候風險相關之教育訓練課程；高階經理人及各層級人員每年應接受有關氣候風險相關之教育訓練課程。

2023 年度本行同仁參加內、外部辦理之風險管理相關教育訓練課程，受訓總人次 843 人，受訓總時數 2,703 小時。

## 通過或取得相關證書或證照

截至：2023 年 12 月 31 日

項目	人數
FRM 財務風險管理師	2 人
CRMA 國際風險管理確認師	1 人
金融人員風險管理專業能力測驗	15 人

## 資本適足性監控

本行 2023 年 12 月 31 日為基準日計算之資本適足比率（如下表所列），均高於主管機關金融監督管理委員會所規範之最低標準，具有相當之風險承擔能力及穩健之體質，足以充分維護客戶之權益。

基準日	2023 年 12 月
資本適足率	13.67%
第一類資本比率	11.74%
普通股權益比率	10.05%



## 永續發展相關具體措施

依據董事會督導訂定「風險管理政策與程序」及各類風險管理辦法，為有效管理本行整體風險暨規範風險管理制度，以整合各項業務風險監控情形，確保各項營運風險控制在可容忍範圍內，由董事會、管理階層及所有從業人員共同遵守，以維護本行資產之安全，財務之品質，及相關法令規章之遵循，並依據「風險管理委員會組織辦法」設置風險管理委員會及風險管理單位，辦理相關風險管理資料蒐集、分析、提報等工作。另由董事會督導訂定「氣候風險管理政策」與「偵測經營風險作業辦法」，以利辨識經營風險，確保本行穩健經營與永續發展，及落實永續計畫與目標，相關具體措施如下：

定期檢視市場風險之績效	依據「市場風險管理辦法」，本行為建立及執行本行健全之市場風險管理機制，達成營運管理目標，每年定期檢視市場風險之績效，並呈報董事會。
定期檢視作業風險管理政策	依據「作業風險管理辦法」，本行為建立及執行本行健全之作業風險管理機制，達成營運管理目標，每年定期檢視作業風險管理政策，並呈報董事會。
定期檢視利率風險管理架構	依據「利率風險管理辦法」，本行為有效監控本行利率風險，以利經營目標及經營策略的達成，隨時因應金融環境的變化，研擬各種方案，督促相關單位迅速採取必要的矯正行動，每年定期檢視利率風險管理架構，並呈報董事會。
定期檢視信用風險之績效	依據「信用風險管理辦法」，本行為建立及執行本行健全之信用風險管理機制，達成營運管理目標，每年定期檢視信用風險之績效，並呈報董事會。
定期檢視流動性風險管理政策	依據「流動性風險管理辦法」，本行為即時及有效達到控管本行流動性風險，依主管機關「銀行流動性覆蓋比率實施標準」、「銀行淨穩定資金比率實施標準」及本行「流動性風險管理辦法」，每年定期檢視流動性風險管理政策，並呈報董事會。



## 2023年永續報告書

### 氣候風險管理相關措施

本行因應全球氣候變遷及強化氣候風險管理，以確保本行穩健經營與永續發展，每年編制氣候相關財務揭露 (TCFD)，且進行氣候風險情境分析，平時設置氣候風險管理制度及監控指標，定期檢視其有效性及執行情形，並於每季監控氣候風險之暴險狀況呈報董事會。

### 每季呈報各類風險管理報告

依據「風險管理政策與程序」之各類風險管理機制，本行定期就經濟金融情勢之變化，及經營方向之調整，檢討與修正各項風險控管方法，以確保相關風險衡量數據及流程能符合既定之政策、內部控制及作業程序，並於每季呈報各類風險管理報告於董事會。

### 每季呈報偵測經營風險報告

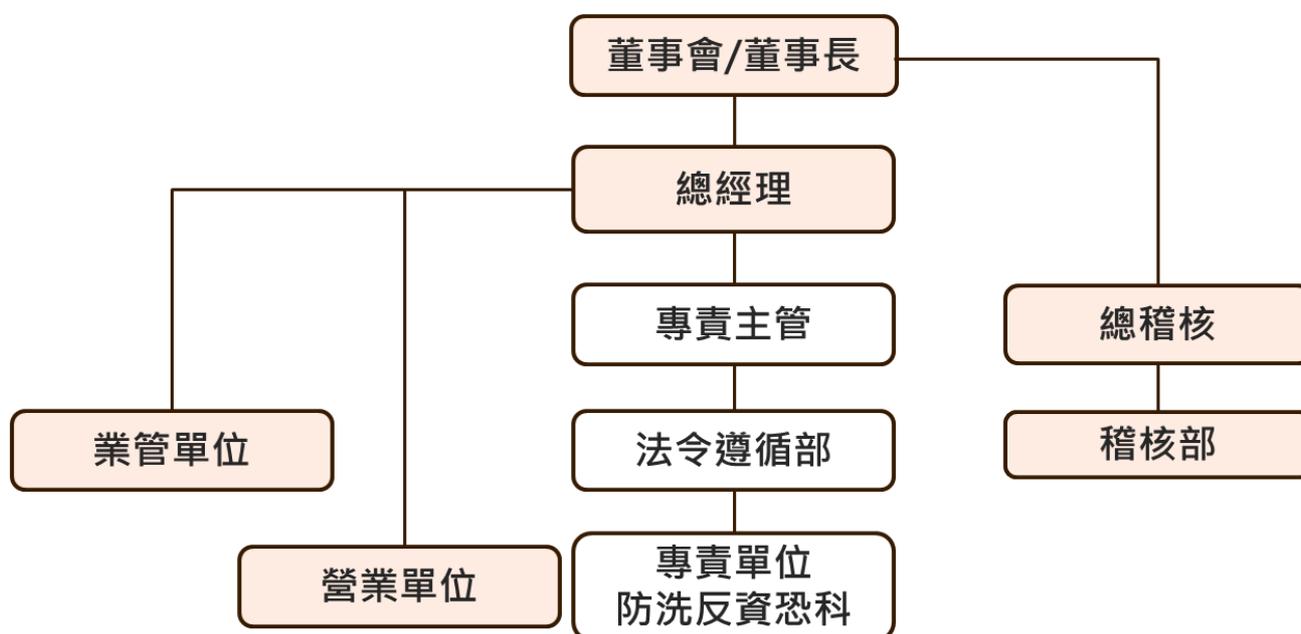
本行為辨識經營風險，維持穩健經營，風險管理部每季將偵測檢視結果提報董事會，並請各權責單位就董事會指示，研擬相關改善措施。



## 四、防制洗錢及打擊資恐

### 組織架構

董事會	董事會指派總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，負責協調督導全行洗錢及資恐風險之辨識、評估與監控政策之規劃。
專責單位	法令遵循部防洗反資恐科為全行防制洗錢及打擊資恐專責單位，綜理全行防制洗錢及打擊資恐風險評估政策及程序之執行與計畫之發展。
業管單位 督導主管	指派總行國外部 ( OBU )、審查部、財富管理部、專案融資部、信託部、業務部、作業管理部資深主管為單位督導主管，配合職掌業務相關之洗錢及資恐風險辨識及評估。
營業單位 督導主管	指派各營業單位之作業主管為單位防制洗錢督導主管，負責該單位防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循及各項防制洗錢及打擊資恐事項。



各營業單位、國外部、信託部、專案融資部、審查部、作業管理部、業務部、財富管理部指派主管擔任防制洗錢督導主管

▲ 防制洗錢及打擊資恐組織架構圖



## 洗錢資恐風險控管制度

本行依據「金融機構防制洗錢辦法」、「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制制度與稽核制度實施辦法」、「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」規範，訂定「洗錢及資恐風險評估政策」作為洗錢資恐風險防制計畫及執行之依據。對本行面臨地域、客戶、產品及服務、交易或支付管道等固有風險採風險基礎方法進行辨識及評估，建置客戶洗錢風險評估模型及各可疑交易監控參數，以系統輔助全行防制洗錢及打擊資恐相關作業。

每半年由防制洗錢及打擊資恐專責主管向審計委員會及董事會報告執行成效，以利董事會成員及高階管理人瞭解本行洗錢及資恐風險及防制洗錢及打擊資恐計畫之運作，並採取措施以塑造重視防制洗錢及打擊資恐之文化。

## 防制洗錢及打擊資恐系統

- 名單檢核與掃描：名單資料庫包括道瓊、原廠與自建名單，每日依排程自動匯入系統並更新名單，除供營業單位與客戶建立業務關係及進行交易辦理即時姓名及名稱檢核外，亦用於夜間批次掃描比對既有客戶名稱；模糊比對結果如逾本行設定門檻即產生待審查案件，各單位應於規定期限內完成審查並留存檢核紀錄，專責單位亦透過驗證機制檢視名單掃描之有效性，並適時修訂之。
- 風險審查與評級：專責單位依據地域、客戶、產品及服務、交易或支付管道等風險面向，訂定「客戶洗錢及資恐風險評估模型」，並於系統設定各項風險因子及賦值，供各單位於與客戶建立業務關係或新增業務往來時，分析並計算客戶之洗錢及資恐風險等級。若客戶風險評估結果為高風險，須於接續完成加強審查，並提高核准層級建立業務關係。另「客戶洗錢及資恐風險評估模型」由專責單位依據內外部稽核意見、最新法令與國際趨勢或業管單位提出修正建議等，適時辦理調整。
- 交易偵測與報告：專責單位依據銀行公會與金管會公告之洗錢及資恐態樣，經與內部相關單位及廠商討論後，決定系統監控情境參數門檻，針對無法以系統監控之洗錢及資恐態樣，由各業管單位於權責業務手冊訂定判斷程序。各單位應依規定程序及期限完成審查及留存調查軌跡。專責單位定期驗證使用中之系統監控情境，並不定期優化與新增可



## 2023年永續報告書

疑交易監控情境。

- 風險基礎方法：本行考量業務規模之差異性與多樣性，經確認、評估及了解所暴露之洗錢及資恐風險，並以風險基礎方法採取適當防制洗錢及打擊資恐措施，及有效分配資源，降低洗錢及資恐風險。

- 本行禁止建立業務關係或交易之客戶類型如下：

疑似使用匿名、假名、人頭、虛設行號或虛設法人團體。

拒絕提供或不尋常拖延應補充之客戶身分證明相關文件。

由代理人辦理，且查證代理之事實及身分資料有困難。

持用偽、變造身分證明文件。

建立業務關係之對象為資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，以及外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體。但依資恐防制法第六條第一項所為支付不在此限。

建立業務關係或交易時，有其他異常情形，客戶無法提出合理說明。

- 每年辦理全行防制洗錢及打擊資恐全面風險評估作業，評估固有風險於採行控制措施後，剩餘風險是否符合本行風險胃納；若超出本行風險胃納，將擬訂風險改善計畫，以有效控管洗錢及資恐相關風險，並依據全面性風險評估結果妥適調整客戶風險評估模型。

### 防制洗錢及打擊資恐計畫

#### (1) 確認客戶身分及客戶風險評估

- 客戶與本行建立業務關係往來時，應先執行客戶身分（含實質受益人辨識及驗證身分）、背景等盡職審查、姓名及交易檢核、風險評估等作業，確定客戶風險等級，如為高風險客戶應完成後續高風險加強審查，並經核准層級同意後，方可辦理開戶、徵授信或其他交易。
- 未完成確認客戶身分措施，不得與該客戶建立業務關係或進行臨時性交易。



# 2023年永續報告書

## (2) 客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核

與客戶建立業務關係及進行交易前，均應辦理名單查詢比對作業。客戶或其代表人、實質受益人、高階管理人若為現任或曾任國外政府、國內政府或國際組織之重要政治性職務人士及有密切關係之人，應將該客戶直接視為高風險客戶進行加強審查，並提高業務核准層級。屬資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，以及外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖分子或團體，應予以婉拒建立業務關係或交易。如為既有客戶應立即凍結該存戶所有帳戶與往來業務，且拒絕核准任何交易、不接受建立新業務關係，或逕行銷戶、終止各項業務關係。

## (3) 帳戶及交易之持續監控

- 持續優化系統客戶洗錢資恐風險評估模型、交易監控情境及參數，以強化帳戶及交易監控能力。
- 持續就 AML 系統每日產出之可疑交易案件進行審查，並依疑似洗錢表徵之辨識狀況及研判理由詳加說明，以作為判斷客戶行為或交易是否合理性之主要依據。
- 專責單位依分行申報可疑交易案件審核，並呈報防制洗錢及打擊資恐專責主管核定後，辦理申報作業。後續，並以風險為基礎進行加強客戶盡職調查及年度定期審查。

## (4) 一定金額以上通貨交易申報

對達一定金額以上之通貨交易，應確認客戶身分及留存交易紀錄憑證，並於規定期限內向法務部調查局申報。

## (5) 疑似洗錢或資恐交易申報

申報單位經檢視屬疑似洗錢或資恐之交易，不論交易金額多寡或交易完成與否，應確認客戶身分並留存交易紀錄憑證，並將調查報告及相關資料，於規定期限內送專責單位向法務部調查局申報。



# 2023年永續報告書

## (6) 員工遴選及任用程序

防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及國內營業單位督導主管應於充任後三個月內符合下列資格條件之一，且人力資源部應訂定相關控管機制，以確保符合規定：

- 曾擔任專責之法令遵循或防制洗錢及打擊資恐專責人員三年以上者。
- 參加金管會認定機構所舉辦二十四小時以上課程，並經考試及格且取得結業證書者。但已符合法令遵循人員資格條件者，經參加金管會認定機構所舉辦十二小時防制洗錢及打擊資恐之教育訓練後，視為具備本項資格條件。
- 取得金管會認定機構舉辦之國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照者。

## (7) 持續性員工訓練計畫及訓練成效

- 針對董事、審計委員會委員、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員及業務人員，每年安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練，以使其瞭解所承擔之防制洗錢及打擊資恐職責，及具備執行該職責應有之專業。
- 每年將督導主管在職教育訓練成果及年度教育訓練計畫提報審計委員會及董事會。
- 透過完善教育訓練提升洗錢防制人員素質，督導主管應參加課後測驗始得認列教育訓練時數，落實全行洗錢及資恐作業之執行，2023 年防制洗錢及打擊資恐督導主管在職教育訓練課程明細如下表：

課程期間	課程內容	時數/參訓人數
2023.01.11 ~ 2023.03.09	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 銀行公會影音課程 ( 金融友善服務教育訓練、透視金融犯罪 )</li> <li>· 可疑交易調查及實務分享</li> <li>· 客戶盡職審查相關作業與注意事項</li> <li>· 近期內規異動宣導</li> <li>· 內/外稽查核、會計師年度查核發現宣導</li> <li>· 作業風險與檢討報告案例宣導</li> </ul>	3 小時/69 人
2023.04.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 宣導修訂定期審查作業及表單填寫說明</li> </ul>	2 小時/36 人
2023.04.11 ~ 2023.06.08	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 銀行公會影音課程 ( 金融友善服務教育訓練、一次搞懂貿易洗錢風險指標 )</li> <li>· 客戶洗錢資恐風險評估作業</li> </ul>	3 小時/68 人



## 2023年永續報告書

	<ul style="list-style-type: none"><li>可疑交易調查作業</li><li>金融消費者保護法 (含客訴)</li><li>房貸壽險、大陸授信、新種業務或金融商品之相關法令</li><li>查核缺失宣導</li></ul>	
2023.09.12	<ul style="list-style-type: none"><li>洗錢防制案例解析</li></ul>	3 小時/35 人
	<ul style="list-style-type: none"><li>可疑交易調查及申報實務分享</li></ul>	
2023.12.04	<ul style="list-style-type: none"><li>盡職調查作業及查核缺失宣導</li><li>姓名檢核注意事項說明</li></ul>	3 小時/34 人

### (8) 內外部稽核辦理情形

2022 年度金管會檢查局一般業務檢查及 2023 年度內稽主要查核缺失均已完成改善。

### (9) 其他

- 推出新產品或新服務或辦理新種業務 (包括新支付機制、運用新科技於現有或全新之產品或業務) 前，權責業管單位應填寫「產品或服務洗錢及資恐風險評估表」進行洗錢及資恐風險評估，並建立相應之風險管理措施以降低所辨識之風險。
- 內網公告區建置「防制洗錢及打擊資恐專區」，可連結外部法務部調查局防制洗錢及打擊資恐專區，查詢最新 FATF 公佈高風險國家/地區名單、資恐防制法公告制裁名單、態樣分享、防制洗錢及打擊資恐相關更新法規及問答集、疑似洗錢案例、辨識實質受益人案例及國家洗錢及資恐風險評估報告及參考資料等。
- 參與富邦銀行協助同業建置金融 AI 防詐預警機制之「鷹眼模型」專案，提升識詐阻詐能力，共同圍堵欺詐及金融犯罪。
- 對於行員發現疑似詐騙之案件，經通報檢警調單位防範或偵破犯罪有貢獻者，給予適當獎勵，並邀請其分享相關經驗後，於法遵績效考核予以加分。
- 持續優化防制洗錢及打擊資恐相關作業系統，整合全行客戶與交易有關資料，同時配合法令規章增修並調整有關管理制度及作業系統，以適時更新防制洗錢及打擊資恐管理制度運作，降低洗錢資恐風險，並以教育訓練與持續宣導，進一步塑造全行重視防制洗錢及打擊資恐之文化。



## 2023年永續報告書

- 依據「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制及稽核制度實施辦法」第 8 條，每年應由董事長、總經理、總稽核及防制洗錢及打擊資恐專責主管聯名出具內部控制制度聲明書，並提報董事會通過，於每年會計終了後三個月內將內部控制制度聲明書內容揭露於官網，並於主管機關指定網站辦理公告申報。

### 通過或取得防制洗錢及打擊資恐相關證書或證照

截至：2023 年 12 月 31 日

項目	人數
防制洗錢及打擊資恐專業人員測驗	49 人
國際公認反洗錢師 ( CAMS )	3 人
國際制裁合規師 ( CGSS )	1 人
防制洗錢及打擊資恐職前研習班證書	42 人



## 五、法令遵循

### 法令遵循管理架構

為建立有效之法令遵循管理架構，落實第二道防線之內部控制，本行由董事會督導訂定「法令遵循制度實施辦法」，設立法令遵循專責單位及人員負責法令遵循制度相關事項之規劃、管理及執行，並由董事會指派副總經理職級之主管，擔任總機構法令遵循主管綜理法令遵循事務，每半年向審計委員會及董事會報告法令遵循制度執行成效。另規範總行各單位與各營業單位應指派符合法定資格之人員擔任法令遵循主管，負責執行法令遵循相關事宜，以確保營運活動符合法令規範及落實法令遵循制度之有效運作。

### 法令遵循運作機制

本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及董事會督導訂定之「法令遵循制度實施辦法」授權訂定「法令遵循之評估內容與程序」，規範法令遵循運作機制之相關執行事項，包括清楚建立適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定，並對各單位人員施以適當合宜之法規訓練，妥適督導各單位定期自行評估作業及成效考核等，具體措施說明如下：

#### (1) 建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統

- 每月辦理法令宣導作業：依期間整理及公告相關外部法規函令新增、異動情形於本行內部網站專區，並通知各單位法令遵循主管應確實對單位行員進行宣導及留存相關宣導紀錄，另請總行管理單位法令遵循主管評估及回覆相關內部程序之妥適性。
- 重要法令研習及會議檢討：辦理教育訓練或召開法令遵循主管會議，宣導各項法令應遵循事項及檢討法令遵循制度執行情形，包括業務相關重要法規研析、內部作業程序調整異動、內外部查核缺失及裁罰案例等，強化行員充實的法治觀念，以降低執行職務時之法遵風險。
- 參與各項業務文件之修訂：適時檢討並協助審閱各項業務手冊、規章、業務表單之修訂及金融商品（如：基金、海外債及保險等）上架前之書面審查文件，以確保執行業務及內部作業程序符合法令規範。



## 2023年永續報告書

### (2) 確認各項管理規章均適時更新，使各項營運活動符合法令規定

- 每月追蹤修改項目：協助總行各業管單位檢視配合法令更新、異動及程序調整，修正相關內部規範，並列入法令遵循追蹤項目，每月確認各追蹤項目之修改進度，以適時更新相關規章、手冊及業務表單等符合規範，達到有效之內部控制。
- 每年定期檢視內部規範：訂定適法性控管機制，督導總行業管單位指定專人每年全面檢視所屬單位權責之規章、業務手冊及通知是否應修正或廢止，且每次檢視期間原則不得逾一年。
- 法令遵循實地查核：為加強各單位對法令遵循認知度及強度，每半年辦理一次法令遵循實地查核，主要針對各單位之法令宣導作業、個人資料保護措施、法令遵循自行評估檢核及金融友善服務項目等加以檢視，以確保各單位落實法令遵循制度並對執行成效加以考核。

### (3) 審核新種業務之合法性

各單位規劃推出各項新商品、服務及新種業務前，且涉及「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」所定義之電子銀行相關業務，應填寫相關法令遵循評估表，敘明業務規劃之依據及判斷交易類別與風險等級，並由資安、風險管理與法令遵循等部門協助審閱及出具相關意見，以確認相關作業符合法令規定；另於各單位推出各項新商品、服務及申請開辦新種業務，或對既有商品、服務之商品結構、風險程度等因素變動，可能導致不同法令遵循風險時，要求其依相關自評表檢視後，送法令遵循部依內部控制程序審議後，由總機構法令遵循主管簽署符合法令及內部規範，始得開辦。

### (4) 法令遵循自行評估檢核作業

督導各單位每半年辦理一次法令遵循自行評估作業，由總行業管單位依照適法性及查核意見修訂法令遵循自評檢核表以抽樣、筆試或其他適當方式執行檢核作業，以確保各項業務營運遵守法令及內部程序。



# 2023年永續報告書

## (5) 法令遵循績效考核

督導各單位依規定辦理法令遵循自評作業，並針對法令遵循執行成效加以考核，評核項目包含法令遵循自評作業、教育訓練參訓情形、法令更新及傳達、內外稽查核缺失及其他違反外規事項等，經簽報總經理後，納入單位績效考評。

## (6) 督導各單位落實相關內部控制制度之導入、建置與實施

對於主管機關及稽核部所查違反外部法規或法令遵循重大缺失或弊端，適時以「法令遵循檢討報告」通知相關單位檢討發生原因並擬具改善措施，法令遵循部應對處理情形及檢討內容進行缺失原因分析，以評估相關現行制度及控管流程是否有效，亦得洽請稽核部進行專案檢查或報請總經理召開人事評議委員會予以懲處。針對法令遵循重大缺失或弊端之原因分析、追蹤情形及具體改善建議，應彙整於半年度法令遵循執行報告，簽報總經理後提報審計委員會及董事會，以利董事會積極督促有關單位檢討法令遵循制度之妥適性。

## (7) 對各單位人員施以適當合宜之法規訓練

規劃法令遵循主管在職教育訓練課程，適時辦理適當合宜之法規訓練事宜，針對外部法令更新、異動及法令遵循相關事項與風險等議題進行宣導，另藉由課後測驗以強化法遵意識及教育訓練成效，2023年法令遵循主管在職教育訓練課程明細如下表：

課程期間	課程內容	時數/參訓人數
2023.01.11 ~ 2023.03.09	<ul style="list-style-type: none"><li>銀行公會影音課程 ( 理專 NG 行為大揭密、金融友善服務教育訓練 )</li><li>可疑交易調查及實務分享</li><li>客戶盡職審查相關作業與注意事項</li><li>近期内規異動宣導</li><li>內/外稽查核、會計師年度查核發現宣導</li><li>作業風險與檢討報告案例宣導</li></ul>	3 小時/69 人
2023.04.20	<ul style="list-style-type: none"><li>法令遵循-授信作業及貸後管理覆審注意事項</li></ul>	1 小時/43 人
2023.05.23	<ul style="list-style-type: none"><li>存匯、基金 ( 海外債 )、KYC、保險、授信、金融詐騙等高齡案例研討</li></ul>	3 小時/92 人



## 2023年永續報告書

2023.04.11 ~ 2023.06.08	<ul style="list-style-type: none"><li>銀行公會影音課程 (金融新興科技風險管理、金融友善服務教育訓練)</li><li>客戶洗錢資恐風險評估作業</li><li>可疑交易調查作業</li><li>金融消費者保護法 (含客訴)</li><li>房貸壽險、大陸授信、新種業務或金融商品之相關法令</li><li>查核缺失宣導</li></ul>	3小時/68人
2023.09.14	<ul style="list-style-type: none"><li>法令研習-「我的遺產我做主，論遺囑」</li><li>法令研習-「誤按帳號匯款，銀行有義務幫追錢?」</li><li>企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷資料報送作業</li><li>實質利害關係人作業程序說明</li><li>個人資料保護法及相關案例</li><li>內外稽缺失、裁罰案例宣導、法令宣導注意事項</li></ul>	3小時/40人
2023.11.21 ~ 2023.11.29	<ul style="list-style-type: none"><li>資訊安全概論</li><li>社交工程與近期資安威脅事件</li><li>物聯網設備資安防護意識宣導</li><li>個人電腦使用作業</li></ul>	2小時/57人

### 永續發展相關具體措施

依據董事會督導訂定之「公司治理實務守則」，本行致力於建立良好之公司治理制度，以促進業務之健全發展，並持續完善組織內部之法令遵循制度，以確保營運活動合法且有效運作，另透過董事會督導建立永續發展之治理架構，積極推動及落實永續計畫與目標，相關具體措施如下：

#### (1) 訂定在職教育訓練計畫

依據本行董事會督導訂定之「法令遵循制度實施辦法」，法令遵循主管在職教育訓練若為自行舉辦之訓練方式，應提報董事會通過，並留存相關人員上課紀錄備查。本行於2022年12月經董事會通過2023年法令遵循主管在職教育訓練計畫，透過自行舉辦實體或視訊會議，傳達外部法規與內部程序之異動情形，並宣導金融消費者保護、公平待客、個人資料保護、房貸壽險、大陸授信及開辦新種業務或金融商品等相關重要法



# 2023年永續報告書

令，藉以強化法令遵循主管相關專業知識。2023 年度已依計畫辦理教育訓練，另 2024 年法令遵循主管在職教育訓練計畫已提報 2023 年 12 月董事會通過。

## (2) 建置官網「公司治理」專區

為提升公司治理資訊透明度，於 2023 年 09 月經董事會通過修正本行「公司治理實務守則」，修訂官網「公司治理」專區至少每年更新一次，公告項目包含董事會、功能性委員會、公司治理相關規章及與公司治理相關之重要資訊，最近一次更新日期為 2024 年 01 月 19 日。

## (3) 建立永續發展治理架構

於 2023 年 12 月 22 日經董事會通過增訂本行「永續發展委員會組織規程」，並設置隸屬董事會之「永續發展委員會」，由董事長、全體獨立董事及總經理組成，其中獨立董事不少於全體委員之半數，且符合委員中至少一人具備委員會所需專業能力之規定。「永續發展委員會」每季至少召集一次會議，職權如下：

- 審議永續發展政策、計畫及策略
- 檢討永續發展計畫執行成效
- 檢視永續報告書、溫室氣體或氣候變遷相關報告書
- 其他永續發展相關事項

另為落實永續發展政策及計畫之執行，於委員會下設置「永續發展執行小組」，以總經理為召集人，總行各單位之單位主管為小組成員，就永續發展相關事宜或委員會指示事項，擬具執行方案及彙整執行方案之成效，並提報委員會審議或備查。

## 通過或取得法令遵循相關證書或證照

截至：2023 年 12 月 31 日

項目	人數
法令遵循人員職前研習班	88 人



## 六、內部控制及稽核制度

### 內部控制制度

董事會已督導訂定本行規章「內部控制制度準則」，規章第二條及第三條已明訂內部控制目的、目標、董事與董事會職責。為有效強化內部控制制度，董事會及高階管理階層積極協助及指導內部控制三道防線（自行查核制度、法令遵循制度與風險管理機制及內部稽核制度）之建立，清楚界定各道防線之角色功能及權責，並對其有效性負最終之責任，有關內部控制三道防線架構，董事會已督導訂定於本行規章「組織管理規程」第四章。

### 內部稽核制度

為協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據，已設立隸屬董事會之內部稽核單位，以獨立超然之精神，執行稽核業務，並至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。已建立總稽核制，綜理稽核業務，及配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，以超然獨立、客觀公正之立場，執行其職務。有關隸屬董事會之內部稽核單位、建立總稽核制及稽核部配置人力與職掌事務，董事會已督導訂定於本行規章「組織管理規程」，執行成效如下：

#### (1) 擬定年度稽核計畫及執行查核事項

擬定年度稽核計畫實施前已提報審計委員會及董事會審議，並已依計畫辦理內部稽核及主管機關要求辦理特定事項查核。

#### (2) 董事會及審計委員會督導、溝通與建議

- 總稽核於每次董事會列席報告內外部查核、自行查核等相關查核事項缺失及改善情形，董事於會中提出問題或改善建議。
- 本行董事長及審計委員會召集人與稽核單位定期召開溝通座談會，並做成會議紀錄提報董事會。
- 對於金融檢查機關、會計師、內部稽核單位與內部單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失，及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項等，持續追蹤覆查，並將追



# 2023年永續報告書

蹤考核改善情形揭露於內部稽核報告，以書面提報董事會及交付審計委員會，列為對各單位績效考核之重要項目。

## (3) 發揮內部控制三道防線功能

- 定期彙整內外部稽核、自行查核等缺失態樣提供第二道防線檢視及研擬改善措施。
- 彙總分類缺失態樣定期通知各單位並公告於本行內網，提供加強宣導及敦促遵循。
- 擬具興利與防弊之建議：如發現有因法令變動、組織調整或其他實際執行與書面制度有差異、內控未完妥事項等應興應革等情事，採敏捷式呈報機制，透過簽呈、電子郵件或口頭方式與各單位溝通，適時請權責單位調整作業現況或程序、研擬監控機制、簽報董事會修訂內部控制制度或簽擬妥為查處。

## (4) 教育訓練及查核技能提升

參加內外部教育訓練，另每年訂定訓練計劃舉辦「內部稽核與自行查核缺失宣導班」，針對不同職務及業務特性持續訓練，並要求參訓人員擔任種子講師，對所屬單位全體同仁辦理宣導。

## (5) 防詐及加強關懷相關查核

- 依據相關內外規，對辦理金融卡及網路銀行業務、一定金額存提款及國內外匯兌業務、高齡客戶異常金融交易行為保護措施等，抽核是否依主管機關「臨櫃作業關懷提問表範本」及相關規定辦理臨櫃關懷客戶提問。
- 抽核對高齡客戶異常金融交易，是否依「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」建立監控機制與自行查核等保護措施。
- 定期彙總內外部稽核缺失態樣提供第二道防線辦理檢討及研擬改善措施，並就內控座談會議指示事項持續追蹤進度。
- 金管會檢查局 2023 年度辦理本行「公平對待高齡客戶及身心障礙者權益保障作業暨客戶個人資料保護措施」專案檢查，提列有關高齡客戶臨櫃關懷作業意見，將持續追蹤覆查改善情形。



## 2023年永續報告書

### (6) 金融友善服務相關查核

- 依據相關內外規訂定於各權責單位查核表辦理查核，就查核發現提列意見、建議或要求檢討改善，撰寫內部稽核查核報告後提報審計委員會及董事會，另對監控機制亦提醒各單位應納入自行查核項目，具體查核內容包含：金融友善服務措施每年定期辦理統計與檢核作業執行情形，如：營業廳環境與服務措施、金融友善措施執行情形及結果、取得 A 等級以上公共資訊無障礙標章、網頁金融友善專區公告、辦理相關人員教育訓練、業務部提報董事會報告措施執行情形等。
- 定期彙總內外部稽核缺失態樣提供第二道防線辦理檢討及研擬改善措施。
- 金管會銀行局 2023 年度辦理本行年度定期實地訪查「身心障礙者金融服務措施」、「金融友善服務措施-包含公平對待高齡及失智友善」及「臨櫃關懷提問及聯防機制」遵循及執行情形，就訪查結果發現及建議事項，已簽擬洽請權責單位配合辦理改善，並呈核總經理及董事長。
- 金管會檢查局 2023 年度辦理本行「公平對待高齡客戶及身心障礙者權益保障作業暨客戶個人資料保護措施」專案檢查，提列有關金融友善服務欠妥者，如：網銀及行動銀行服務功能及正確性、自有行舍 ATM 空間符合無障礙、金融友善服務措施公告正確性、辦理教育訓練確實性等，將持續追蹤覆查改善情形。

### (7) 2023 年度本行無主管機關之重大裁罰案件



# 2023年永續報告書

## 檢舉制度

依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十四條之二，董事會已督導訂定本行規章「檢舉制度辦法」，規章內容包含檢舉案件之受理及調查專責單位、檢舉管道、檢舉人保護措施、受理及調查作業流程、處理情形通知檢舉人、檢舉人獎勵措施及違法人員之懲處等，人力資源部並定期辦理檢舉制度之宣導及教育訓練。

### 建立檢舉制度舉報系統

- 已建立檢舉制度舉報系統並於官網公告，包含建置獨立檢舉信箱供內外部人使用、檢舉人應提供之資訊、檢舉人保護原則及受理檢舉案件類型等，並於官網公告本行「檢舉制度辦法」。

### 受理及調查作業流程

- 本行由稽核部負責受理，確認符合檢舉受理類型及必備資訊後立案調查，並遵守利益迴避規定，由總稽核指定具體檢舉專案負責人，成立調查小組進行調查，並提出調查結果呈核；被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，調查報告應陳報至審計委員會複審。發現屬重大違規情事或公司受重大損害之虞應立即主動向相關機關通報或告發並呈報審計委員會及董事會；若經查明並無發生具體事證者，即予以結案存查。
- 有關檢舉受理、調查過程、調查結果均應留存書面文件，並自結案日起算保存五年。
- 員工所舉發之違法案件經查證屬實，依本行「人事管理規則」審核並簽報獎勵，並對違法人員提報人事評議委員會懲處。

### 檢舉案件

- 2023 年度本行無受理依本行「檢舉制度辦法」檢舉案件。

## 通過或取得相關證書或證照

截至：2023 年 12 月 31 日

項目	人數
銀行內部控制與內部稽核測驗	336 人
企業內部控制基本能力測驗	53 人
CIA 國際內部稽核師	1 人



## 七、資訊安全

### 資訊安全政策

本行依法令之規定，制定「資訊安全政策」之內部規範，其目標係為強化資訊安全管理，保護本行資訊資產，免於遭受內部或外部以及來自人為、蓄意或意外之破壞，亦能提供完整、未中斷之資訊系統運作；於事故發生時，作迅速必要之應變處置後，能在最短時間內回復正常運作，以降低該事故可能帶來之損害。實施範圍包含：資訊系統實體及環境管理之資產管理、系統存取控制、網路管理與安全、系統安全開發及維護、定期盤點與資訊安全相關法規規定、資安事件及異常狀況處理、員工資訊安全教育訓練等。為有效推行資訊安全工作，設置「資訊安全推行小組」，由總經理擔任召集人，成員由總行各部門單位主管擔任，統籌全行資訊安全政策及資源調度等事項。本行所有人員、須接受資訊安全權責單位所辦理的資訊安全教育訓練或確實了解資訊安全宣導事項，以建立全體員工資訊安全之認知，藉以提升全體員工資訊安全水準。

本行指派副總經理兼任資訊安全長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，並設置資訊安全專責單位及主管，並配置適當人力資源及設備，負責資訊安全治理與規劃資訊安全防護及執行，並每半年定期召開資訊安全推行會議，統籌資訊安全政策及資源調度等事項之協調與研議、訂定資訊安全相關規範、督導推行各項資訊安全政策，並定期檢討評估各項資訊安全政策及政策之推行成果。資訊安全整體執行情形，依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，由資訊安全專責單位負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，每年將前一年度資訊安全整體執行情形，依規定辦理內部控制制度聲明書之出具、揭露及公告申報，並由資訊安全長聯名出具，並呈報董事會，以貫徹董事會監理強化公司治理，保障客戶權益。

### 強化資訊安全監理

為強化本行資訊安全監理，型塑重視資安的組織文化，增進經營階層對資安的監督職能，增納專業人員協助董事會對資安情勢掌握並實質將資安風險納入經營決策考量，訂定「資安諮詢小組設置辦法」之內部規範，並特設置資安諮詢小組，成員由外部資安相關專業人士擔任組員、本行資安長及資安專責單位主管擔任幹事，其任務為提供常董會、董事會有關資安情



# 2023年永續報告書

勢掌握、資安風險諮詢、資訊安全管理制度建議、資訊安全營運建議等事項，2023年資安諮詢小組亦出席常董會、董事會，進行報告並備詢。

## 資訊安全管理系統

本行於2023年開始導入資訊安全管理系統 ISO27001:2022 國際標準，在過程中相關人員投入大量時間，就資訊安全管理系統 ISO27001:2022 國際標準與公司內部相關資訊安全制度與規範進行整合於調整，並於2024年2月7日取得外部驗證。本行依據資訊安全管理系統 ISO27001:2022 國際標準之要求事項，建立、實作、維持及持續改善組織資訊安全管理系統，並訂定「資訊安全管理要點」及「ISMS 控制措施」之內部規範，以作為推動資訊安全管理系統 ISMS 制度及管理架構之依據，並確保資訊安全管理系統之有效性，也訂定「資產清冊暨風險評鑑報告及處理表」之內部規範，在資訊安全管理系統 ISMS 管理架構下有效進行風險管理。

## 資訊安全防護及監控機制

為及早發現網路異常行為，即時掌握資安風險，本行建置資安監控機制，並加入 F-ISAC 聯防，透過金融資安監控協同體系，以有效監控整體資安風險，且本行已有完備資安基礎環境，再參加金融資安聯防體系，更能推升資安管理能量。此外，本行建立異地備援系統及儲存於異地場所，以因應特殊或緊急事件或災害發生時，仍保有顧客完整之資料，並每年針對核心主機擬訂不同演練情境計畫，實施異地備援演練並檢討過程，以進行業務持續運作驗證、降低作業風險、提高客戶服務等級。本行亦採取嚴格措施保護顧客資料，且遵照政府相關法令及資訊管理原則，設置嚴密之防火牆及防毒系統以防止不法侵入及惡意程式之破壞；資料之傳輸，除以安全加密的方式加以保護外，並依相關資料檔案管理措施保護資料安全。本行每年委由合格實驗室完成 APP 之全面安全檢測，並取得檢測合格證明，以避免使用者資料外洩或財務損失之風險。在演練分散式阻斷服務攻擊 (DDoS) 監控事故應變機制上，除了每年定期進程序演練 (2023 年度執行一次)，也會不定期參與 F-ISAC 舉辦全國金融機構 DDoS 攻防演練，包含瞬間大量與間歇性持續攻擊方式，測試電子交易網站之可用性與防護能力，也與網路服務供應商訂有清洗網路流量等因應措施，以提升本行資訊服務穩定性及安全性。



# 2023年永續報告書

## 資訊安全規劃建置案

鑑於資訊發展快速，病毒駭客漫延全球，同業間資安事件頻傳，為確保顧客交易安全，年度持續完成多項資安規劃建置案，包括：

- 為了落實資安監控 ( SOC ) 機制完整性及落實性，增購 SIME 平台 Agent 軟體，且於 2023 年 2 月完成新增 Agent 軟體之建置，目前已涵蓋本行第一類電腦資訊系統，以有效建立資安防護體系，杜絕資安危害。
- 隨著科技發達，駭客手法不斷更新，為了提升防範駭客入侵網站應用層的資安防護能力，於 2023 年 4 月完成新型網站應用程式防火牆設備建置，持續提升本行資安防護能量。
- 為將本行資訊安全系統標準化符合國際水準，2023 年度導入 ISO27001：2022 國際資訊安全管理系統標準，並於 2024 年 2 月 7 日取得 ISO 27001：2022 證書。

## 資訊安全人才培訓

為強化資安人才能力建構，本行持續培訓符合實務需要的資安人才，於 2023 年度投入資安經費 ( 包括軟硬體授權費用 NT\$6,620,000、人員訓練費用 NT\$40,713 ) 占全部資訊預算費用 NT\$45,725,412 之比率為 14.5%，同時亦鼓勵本行資安人員取得國際或專業訓練機構核發之資安證照 ( 書 )，截至 2023 年底，本行人員已取得四張國際資安證照，證照名稱、種類、發證機構詳如下表：

截至：2023 年 12 月 31 日

證照名稱	發證機構	種類	張數
Certified Information Systems Auditor ( CISA )	ISACA	管理類	1
Certified Information Security Manager ( CISM )	ISACA	管理類	1
CompTIA Security+	CompTIA	技術類	1
ISO/IEC 27001：2022 Information Security Management System ( ISMS ) Auditor/ Lead Auditor	TCIC	管理類	1



## 個人資料保護政策與管理制度

為善盡個人資料保護管理責任，本行設置「個人資料保護管理執行小組」，負責審議個人資料保護之相關執行事項，並依據「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」、「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」及「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」，訂定「個人資料保護管理辦法」、「個人資料文件保管作業程序」、「個人資料盤點及風險評估作業程序」等規章及「個人資料保護」手冊，就本行保有個人資料檔案之保管、調閱、運用、存取權限、傳遞及銷毀等建立相關保護措施，亦建立清冊與清查表，且每年至少辦理一次盤點更新，並針對個人資料風險評估結果建立相關機制，以落實個人資料之保護及管理。「個人資料保護管理執行小組」每年上下半年不定期召集會議，擬議個人資料保護政策、推展個人資料管理制度、評估及管理個人資料隱私風險、擬定個人資料保護意識提升及教育訓練計畫、評估個人資料管理制度基礎設施及個人資料管理制度適法性與合宜性之檢視、審議及評估等事項。

## 強化行員認知個人資料保護

本行於 2023 年舉辦個人資料保護法在職教育訓練共一小時，以加強個人資料保護作業規範宣導，課程內容包含個人資料保護法規、個人資料盤點與清查程序、個人資料保護作業與個人資料侵害案例宣導，訓練對象為各分行法遵主管與部室副主管，並由其擔任種子講師，對全行 400 多名行員進行個人資料保護課程內容宣導。

## 個資事故通報與應變措施

為因應個人資料事故發生時可能發生或潛在意外之事件及緊急狀況，達到降低事故之損失，本行，針對事故發生時，訂有「個人資料侵害事故緊急應變計畫處理要點」，包含通報程序、書面通知當事人及補救措施等，並於事故發生後檢討發生原因及辦理改善計畫，以預防類似事故發生，亦藉由定期辦理事務緊急應變演練，提高本行個人資料事故之處理效率與應變能力。本行於 2023 年度無發生資訊安全及客戶個人資料外洩事件。



## 肆、環境永續

### 一、氣候風險

本行依據「本國銀行氣候風險財務揭露指引」引進氣候相關財務揭露框架，從治理、策略、風險管理與指標及目標四大氣候變遷管理面向，加深對本行氣候風險管理的理解，以下將主要以此架構來說明本行氣候風險管理執行情形。

#### 治理組織架構

本行已訂定「氣候風險管理政策」，將氣候風險納入本行風險管理範疇，相關組織架構及權責如下：

董事會	<b>董事會</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本行氣候風險管理之最高決策單位。</li><li>• 負責核定氣候風險管理政策，對確保建立及維持適當有效之氣候風險管理制度負有最終責任。</li></ul>
高階管理階層	<b>總經理</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 訂定氣候風險管理制度及監控指標，定期檢視其有效性及執行情形。</li><li>• 持續監控氣候風險之暴險狀況，檢視於不同氣候情境下之因應策略是否具有韌性。</li></ul>
主要委員會	<b>風險管理委員會</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本行氣候風險管理之統籌單位。</li><li>• 負責監督及指導本行氣候風險管理執行情形，審議氣候風險管理相關提案。</li></ul>
主要執行單位	<b>風險管理部</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 建立本行氣候風險管理機制。</li><li>• 訂定本行氣候風險胃納及質化、量化指標。</li><li>• 辦理氣候風險情境分析與壓力測試。</li><li>• 每季呈報董事會及風險管理委員會高碳排產業限額及氣候風險相關資訊。</li><li>• 每年辦理氣候風險相關教育訓練。</li></ul>



# 2023年永續報告書

## 策略

### (1) 氣候風險使命、策略與行動

面對全球氣候變遷，本行除兼顧營收成長，並對環境保護 (E)、社會責任 (S) 及公司治理 (G) 等列為永續經營目標。為達 2050 年淨零排放之氣候使命，本行已於 2022 年開始揭露 ESG 相關資訊，並著手進行氣候風險評估與管理，逐年改善及降低碳排，並訂定環境氣候政策執行策略為「降低排放，淨零轉型，綠色成長」，相關策略如下：

- 建構碳盤查範疇一、二、三之機制。
- 逐年降低本行碳排，取得外部碳排確信或認證，並於 2025 年訂定減碳目標。
- 將投融資納入 ESG 考量，並採取投融資議合措施，從上市公司開始辦理議合，逐漸擴及中小企業。
- 發展綠色金融產品，就本行現況配合推出相關產品。

### (2) 氣候相關機會

本行關注氣候變遷趨勢發展，除完善風險管理機制外，亦鑑別氣候相關機會，以發展相應的金融商品與服務，考量本行業務執行情形，產出下列氣候相關機會點。

#### 議題領域：危老/都市更新或舊宅翻新

機會因子	個人舊宅翻修或危老都更
影響業務別	不動產抵押貸款放款/房貸
對應之氣候風險因子	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變、立即與長期性極端氣候事件
採取行動	積極參與都市更新或危老重建案之融資案 既有行舍未來進行都更或危老時，擬採節能建材、節能標章或綠建築標章，以降低能源消耗及相關費用
發生時間*	短、中、長期



## 2023年永續報告書

### 議題領域：綠色消費者貸款

機會因子	電動車採購
影響業務別	策盟車貸
對應之氣候 風險因子	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變
採取行動	與策盟車商議合增加電動車承作量
發生時間*	中、長期

### 議題領域：智慧電網、儲能設備

機會因子	智慧電網、儲能設備相關投融資
影響業務別	企業融資、股票及債券投資
對應之氣候 風險因子	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變
採取行動	蒐集相關資訊，找出適合之風險胃納 符合綠色產業，放款納入定價減項考量及增加綠色資產投資
發生時間*	中、長期

### 議題領域：再生能源、綠色金融商品

機會因子	ESG 基金
影響業務別	境內、境外基金
對應之氣候 風險因子	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變
採取行動	增加 ESG 相關基金上架，提升綠色金融產品手續費收入
發生時間*	中、長期

### 議題領域：無紙化電子交易

機會因子	數位金融
影響業務別	電子銀行
對應之氣候 風險因子	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變
採取行動	持續優化電子銀行介面，提升滲透率，降低交易紙張用量，減少相關費用
發生時間*	短、中、長期

\*註：發生時間，表示推估在未來的短（1年內）、中（1-7年）、長（超過7年）期的時間內，可能發展的氣候相關金融產品或服務。



# 2023年永續報告書

## (3) 教育訓練

為因應政府 2050 淨零排放目標，讓員工了解淨零轉型之相關技術及產業發展趨勢、善盡世界公民角色，針對 TCFD 氣候風險、氣候變遷因應、溫室氣體排放量盤查登錄及查驗管理辦法、溫室氣體自願減量專案管理辦法等安排相關課程，同時於本行官網永續發展專區放置企業 ESG 資料填寫說明宣導影片，便於員工向客戶說明時得有相關資訊協助說明，2023 年共計辦理 47 場次，受訓人次 446 人次。



## (4) 授信客戶若涉及環境汙染裁罰案例之改善鼓勵機制

「本行授信政策」已訂定為鼓勵引導企業資金投入控制溫室氣體排放、減少碳排放、防範氣候變遷、汙染處理等環境永續、社會責任發展及良好公司治理改善計畫等相關機制，如授信個案符合前述永續發展相關議合者，得納入放款定價減項考量。



# 2023年永續報告書

## 風險管理

### (1) 銀行三道防線

本行已建立風險管理三道防線，並明確劃分之權責範圍，確保三道防線各司其職，三道防線之主要管理職責如下：

#### 第一道防線（營業單位）

- 辨識業務氣候風險
- 評估業務氣候風險
- 管理業務所產生之氣候風險

#### 第二道防線（風險管理部、法令遵循部）

- 有效監控第一道防線對於氣候風險管理之執行
- 確保各單位作業均遵守法令規範

#### 第三道防線（稽核部）

- 評估第一道及第二道防線進行氣候風險監控之有效性

### (2) 實體風險

氣候變遷所帶來之影響，分為立即性或長期性，立即性以單一事件為主，如乾旱、洪水、野火等極端天氣事件；長期性係指氣候模式的長期變化，如海平面上升、長期熱浪等情形。水災為我國常見的實體風險，參酌本國銀行情境分析實體風險擔保品價值減損對照表，進行本行授信不動產擔保品及自身營運據點評估水災之實體風險，並每月監控高風險地區暴險金額。

風險因子	暴險類型	傳導至既有風險
水災	不動產擔保品	信用風險 - 預期信用損失
	自身營運	作業風險 - 資產損害

▲ 水災傳導至既有風險之影響



## 2023年永續報告書

基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

本行不動產擔保品		
風險分級*	暴險金額	總放款占比
高風險地區	4,697,852	8.46%
低風險地區	42,548,286	76.65%

\*註：參酌銀行公會公告之「本國銀行情境分析實體風險擔保品價值減損對照表」，第1、2級為低風險地區，第3、4、5級為高風險地區。

基準日：2023年12月31日

自身營運據點及本行不動產投資	
風險分級*	據點數*
高風險地區	1
低風險地區	23

\*註：參酌銀行公會公告之「本國銀行情境分析實體風險擔保品價值減損對照表」，第1、2級為低風險地區，第3、4、5級為高風險地區。

\*註：本行自身營運據點計有22家；本行不動產投資共2處。

基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

本行不動產擔保品風險分布		
暴險分級*	暴險金額	總放款占比
高度氣候風險	2,471,119	4.45%
中度氣候風險	17,752,541	31.98%
低度氣候風險	27,022,478	48.68%

\*註：高度氣候風險為歸戶後放款餘額達新台幣伍仟萬（含）且不動產擔保品位於高風險地區；中度氣候風險為歸戶後放款餘額達新台幣伍仟萬（含）且不動產擔保品位於低風險地區或歸戶後放款餘額未達新台幣伍仟萬且不動產擔保品位於高風險地區；低度氣候風險為歸戶後放款餘額未達新台幣伍仟萬且不動產擔保品位於低風險地區。



# 2023年永續報告書

## (3) 轉型風險

因應全球減碳目標，各產業必須進行快速且深入的轉型，得依據不同的影響因子，再細分為「法規與政策風險」、「技術風險」、「消費者偏好/市場供需失衡風險」以及「聲譽風險」。淨零排放漸成為全球共識下，高碳排產業將成為法規與政策之主要管制對象，本行參酌國內外相關資訊訂定本行高碳排產業清單，石化業、採礦業、水泥業、鋼鐵冶煉業、燃煤發電業、電力供應業、運輸業（海洋/航空/陸地運輸業）為本行高碳排產業，高碳排產業授信及投資限額比率分別為 10%及 40%，並每月監控高碳排產業限額比率。

風險因子	暴險類型	傳導至既有風險
法規與政策風險	企業戶授信	信用風險 - 預期信用損失
	有價證券投資	信用風險 - 預期信用損失 市場風險 - 評價損失

▲ 法規與政策風險傳導至既有風險之影響

基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

本行投融資高碳排產業		
產業類別	暴險金額	占比
高碳排產業	3,514,521	4.76%
非高碳排產業	70,378,765	95.24%



## 2023年永續報告書

基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

本行高碳排產業投資部位		
高碳排產業	暴險金額	總投資占比
石化業	1,423,085	8.0%
採礦業	0	0.0%
水泥業	600,159	3.4%
鋼鐵冶煉業	360,955	2.0%
燃煤發電業	905,416	5.1%
電力供應業	0	0.0%
運輸業 ( 海洋/航空/陸地運輸業 )	227,500	1.3%

基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

本行高碳排產業授信部位		
高碳排產業	暴險金額	總投資占比
石化業	36,278	0.07%
採礦業	371	0.00%
水泥業	81,725	0.15%
鋼鐵冶煉業	8,313	0.02%
燃煤發電業	55,477	0.10%
電力供應業	14,896	0.03%
運輸業 ( 海洋/航空/陸地運輸業 )	2,846	0.01%



# 2023年永續報告書

## ▼ 高碳排產業風險矩陣



\*註：高度氣候風險為放款餘額歸戶後達新台幣伍仟萬（含）且投資餘額達新台幣壹億元（含）；中度氣候風險為放款餘額歸戶後達伍仟萬（含）且投資餘額未達新台幣壹億元或放款餘額歸戶後未達五仟萬且投資餘額達新台幣壹億元（含）；低度氣候風險為放款餘額歸戶後未達伍仟萬且投資餘額未達新台幣壹億元。

### (4) 授信集中度產業分析

本行具高授信集中度（8%以上）產業為「不動產業」，其實體風險（旱災、淹水）授信暴險為 118.13 億，占總授餘額比率為 21.01%。

「不動產業」之實體風險、轉型風險評估與揭露如下：

- 實體風險：「不動產業」為本行具高授信集中度產業，該產業授信部位面臨此實體風險在各情境時點下，以風險等級 2 授信暴險為 77.75 億（風險等級 2 為受實體風險影響較低之等級），占 65% 為最多，詳細分布情形如下表。
- 轉型風險：本行轉型風險針對高碳排產業做控管，「不動產業」非屬本行高碳排產業。



# 2023年永續報告書

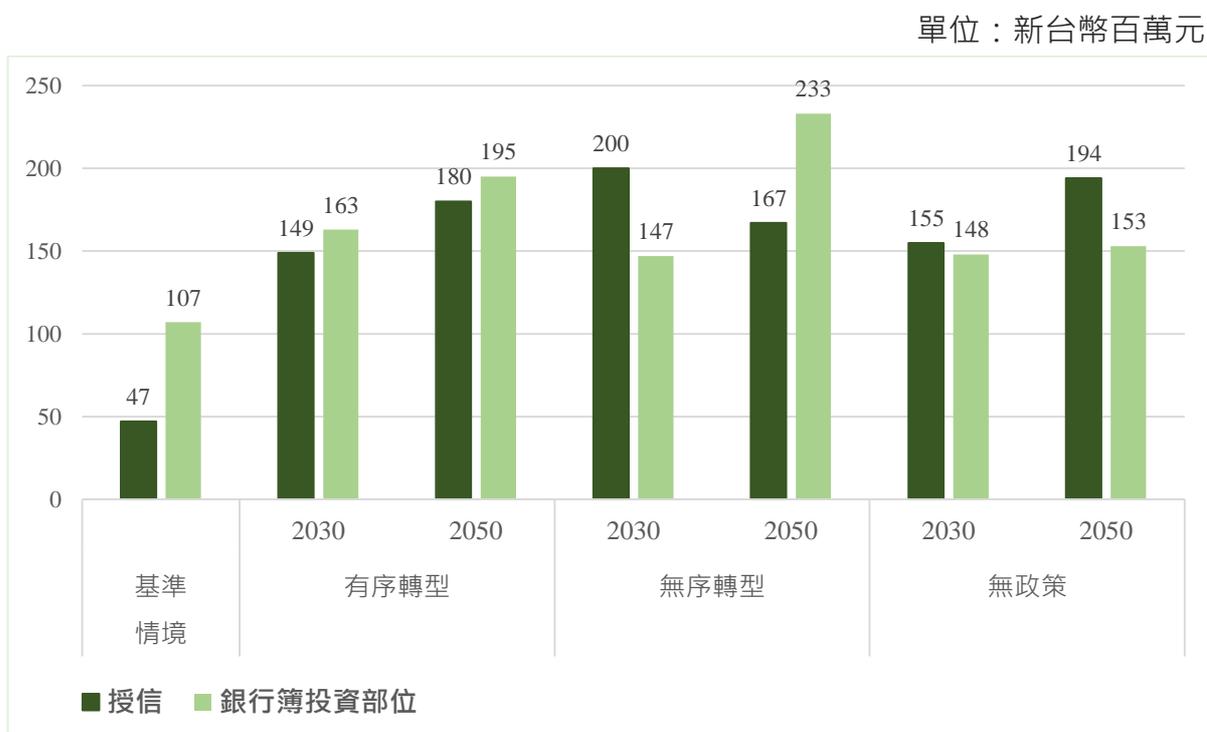
基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

不動產業之實體風險分布情形		
風險等級*	暴險金額	占比
1	1,799,986	15.238%
2	7,775,394	65.823%
3	460,350	3.897%
4	1,297,086	10.980%
5	479,833	4.062%
合計	11,812,649	100.000%

\*註：參酌銀行公會公告之「本國銀行情境分析實體風險擔保品價值減損對照表」，第1、2級為低風險地區，第3、4、5級為高風險地區。

## (5) 情境分析

本行依據「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」就2030年、2050年有序轉型、無序轉型及無政策轉型進行氣候風險（包括實體風險及轉型風險）情境分析，目前僅考量氣候風險對國內外信用風險部位之影響，銀行簿下表內外授信部位、票債券與權益投資（排除國內之政府機構與金融服務業），其結果如下：



▲ 信用風險預期損失



# 2023年永續報告書

各情境下信用風險預期損失占淨值及基準年度稅前損益之比率如下表：

資產類別	比率	基準情境	有序轉型		無序轉型		無政策	
			2030	2050	2030	2050	2030	2050
授信	預期損失占 基準年度稅 前損益	33.84%	106.71%	128.60%	142.97%	118.96%	110.94%	138.81%
	預期損失占 淨值	0.82%	2.58%	3.11%	3.46%	2.88%	2.68%	3.36%
銀行簿投 資部位	預期損失占 基準年度稅 前損益	76.55%	116.44%	139.60%	104.95%	166.60%	105.83%	109.40%
	預期損失占 淨值	1.85%	2.82%	3.38%	2.54%	4.03%	2.56%	2.65%
合計	預期損失占 基準年度稅 前損益	110.00%	222.86%	267.86%	247.86%	285.00%	216.43%	247.86%
	預期損失占 淨值	2.66%	5.39%	6.48%	6.00%	6.90%	5.24%	6.00%

\*註：2023年12月31日淨值為新台幣5,786百萬元，稅前損益新台幣140百萬元。

## (6) 重大性風險控管機制

- 重大性風險定義：係指因氣候變遷引發的人為或天然災害（如：地震、水災、火災、風災等），對本行產生之重大性風險。
- 重大性風險衡量：衡量重大性風險事件時，應就其原因、結果、發生頻率及影響程度進行之分析，歸納個別風險程度高低，以瞭解本行重大性暴險方向及風險概況。
- 重大性風險監控：本行為降低重大性風險，藉由嚴謹的內部控制與外部查核，紀錄、評析及監控損失事件，據以研擬改善因應措施，並定期監控與偵測重大性風險以降低暴險程度。



## 2023年永續報告書

- 重大性風險因應措施：重大氣候風險異常或特殊情況發生時，應立即通報治安或其他有關機關採取緊急補救措施，各單位依本行「重大偶發緊急應變程序準則」辦理及通報，且應就事件發生對本行之影響，進行詳細之評估及研討相關之補救措施（如制訂營運不中斷計畫）；且為確保本行持續營運並提供客戶服務，亦制定本行「災害應變暨緊急事故處理要點」，配編緊急應變防災小組，作為各單位災害緊急應變注意事項之遵循準則，平時定期執行防災實際演練（如舉辦異地備援演練），以期得降低重大氣候風險事件對本行之衝擊程度。



# 2023年永續報告書

## 指標及目標

### (1) 溫室氣體排放量盤查

本行配合政府 2050 淨零排放政策，積極降低自身營運面溫室氣體排放，推動全行節能減碳運動，定期進行節能減碳宣導及電力耗用盤查，分析及檢討耗能原因，逐步汰換舊型燈具及空調等效率不佳設備。本行範疇一、二減碳目標參酌科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 並考量自身營運規模制定而成，溫室氣體排放量以 2023 年為基準年，減碳目標 2024 年較 2023 年減少 3%，2024 年至 2030 年每年減少 2%，至 2030 年完成較 2023 年減少 15% 之目標。

範疇一及範疇二之溫室氣體排放量盤查相關係數參酌「環境部\_溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版」，且已由英國標準協會 (BSI) 完成第三方查證；範疇三投融资部位參酌「碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF)」之溫室氣體核算方法學，相關係數資料來源引用「台灣經濟新報資料庫 (TEJ)」。

基準日：2023 年 12 月 31 日；單位：公噸 CO<sub>2</sub>e

本行範疇一、二、三溫室氣體排放量	
項目	溫室氣體排放量
範疇一 (本行直接排放)	43.2556
範疇二 (本行間接排放)	975.7054
範疇三 (本行投融资部位) *	104,878

\*註：範疇三僅揭露本行投融资部位，融資部位盤查範圍為房屋貸款、汽機車貸款及商業貸款 (僅盤查上市櫃公司可取得之公開碳排資訊)，投資部位盤查範圍為台幣股權及公司債投資 (國營企業及上市櫃公司可取得之公開碳排資訊)；範疇三尚未經會計師確信。

### (2) 氣候風險之評估指標及管理目標

本行為呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，善盡企業社會責任與 ESG 永續發展，訂定「當責」、「關懷」、「賦能」三項 ESG 永續發展策略，為落實執行永續發展目標及策略，本行於「永續發展執行小組」下設立五個工作分組，分別為：客戶權益及社會共融小組、人權人力及員工關懷小組、公司治理小組、永續金融小組及永續環境小組，負責



# 2023年永續報告書

永續發展各項策略制度或具體推動計畫之提出及執行，以下列出氣候風險短、中（2030年）、長（2050年）期之評估指標及管理目標。

指標：加強監控高氣候風險及審核程序	策略：當責
短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對不動產擔保品座落於國內高氣候風險與災害影響地區進行數量、暴險金額或占比統計，並定期觀測監控。</li> <li>定義高碳排產業並設定投資金額不超過總投資金額 40%（不包含綠色債券與永續債券）。</li> <li>新增投資決策過程須檢視企業 ESG 表現，依評鑑數據設定投資限額。</li> <li>完成盡職治理報告。</li> </ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>將企業授信戶經濟活動是否善盡環境保護、落實氣候變遷減緩納入融資評估。</li> <li>持續檢視高碳排產業變化，持續控管影響氣候風險的高碳排企業。</li> <li>請配合之國內合作基金公司/上手券商：提供「機構投資人盡職治理守則」。</li> <li>請配合之境外基金公司：提供「責任投資原則 PRI（Principle Responsible Investment）」。</li> </ul>
長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>將不動產座落於本行風險分類為高氣候風險地區訂定授信限額。</li> <li>檢視對高碳排產業投資限額，持續降低高碳排產業投資。</li> <li>持續將 ESG 評鑑表現作為投資決策依據，關注被投資標得永續報告書中減碳議題表現。</li> <li>2050 淨零碳排目標。</li> </ul>

指標：推廣都市更新及危老重建	策略：當責
短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應政府危險及老舊住宅重建政策，已承作危險及老舊建築物加速重建貸款，協助授信戶重建危險或屋齡老舊的房屋，提升居住安全。</li> </ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持綠建築降低碳排放量，對授信戶提供之建照有申請綠建築字義者，得列入授信條件考量。</li> </ul>
長期	-



## 2023年永續報告書

指標：降低自身營運及投融资碳排放量	策略：當責
短期	<ul style="list-style-type: none"><li>訂定範疇一及範疇二溫室氣體盤查作業流程及製作手冊。</li><li>完成 2023 年範疇一及範疇二溫室氣體盤查。</li><li>範疇一及範疇二以 2023 年為比較基準年，訂定至 2030 年減碳 15% 之目標。</li><li>永續環境小組分為三組：溫室氣體盤查組、設備改善組及宣導文書組，以積極執行相關措施。</li><li>宣導節能減碳，製作標語。</li><li>完成招牌時間調整，減少用電。</li><li>增加相關費用，持續汰換耗能設備，例如：LED 燈具、變頻冷氣。</li><li>總行大樓廁所安裝電燈自動感應器，安裝省水水龍頭。</li><li>配合國家政策及本行「氣候風險管理政策」規定，訂定高碳排產業，並訂定承作限額進行控管。</li><li>盤查個人房屋貸款融資分類為購置住宅不動產之碳排放量。</li></ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"><li>每年完成溫室氣體範疇一及範疇二盤查，委由第三方查證機構辦理溫室氣體盤查確信，取得 ISO14064-1 證書，並於永續報告書及年報揭露。</li><li>定期檢視各單位範疇一及範疇二溫室氣體盤查結果，進行分析據以推動相關減量或改善方案。</li><li>持續推動節能減碳宣導，不定期將節電、省水方法公告於內網節流專區。</li><li>持續汰換耗能設備，例如：LED 燈具、變頻冷氣。</li><li>檢討各項事務流程，優化電子公文系統，減少文件傳遞及紙張浪費。</li><li>辦理節能減碳競賽評比，對於執行成果優良單位提供獎勵。</li><li>增加相關費用，採購綠色標章之產品，以減少碳排放。</li><li>增加相關費用，逐步汰換公務車為電動車，以減少碳排放。</li><li>推動電子帳單，減少紙張用量。</li><li>參考 PCAF 方法論，完成首次融資部位溫室氣體盤查及揭露。</li><li>持續檢視高碳排產業變化，逐步調降或減少相關投資佔比。</li></ul>
長期	<ul style="list-style-type: none"><li>增加相關費用，用於綠電或採購再生能源憑證。</li><li>全面採用節能設備。</li><li>各項事務流程全面 E 化。</li><li>依融資部位溫室氣體盤查結果，逐年設定融資碳排放量減碳目標。</li><li>檢視主管機關政策，逐步擴大碳排查，並完成第三方查證。</li><li>持續強化減碳目標並執行。</li></ul>



# 2023年永續報告書

指標：強化不動產擔保管理		策略：當責
短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>於授信契約書明訂擔保品被查封、滅失、價值減少或不敷擔保債權之加速條款。</li> </ul>	
中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行不動產擔保品評價時，將坐落於氣候風險致災之潛勢區域（風、水、震等天然災害）納入考量。以掌握氣候變遷因素對不動產擔保品價值產生之風險。</li> <li>定期評估及監控氣候變遷可能造成的不動產價值減損風險，持續進行情境分析。</li> <li>將氣候風險導入徵授信作業流程，採行差異化風險管理。</li> </ul>	
長期	-	

指標：災害應變		策略：當責
短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>每半年持續進行緊急災難應變演練，加強預防災難觀念及減少傷害損失。</li> </ul>	
中期	-	
長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應氣候變遷造成天候異常現象，產生突發性自然災害事件，定期舉辦防災演練(例防水閘門、抽水機等設備是否能正常運作)。</li> </ul>	

指標：增加氣候變遷理財商品及投資		策略：當責、賦能
短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>已進行綠色與永續債券投資。</li> </ul>	
中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續擴大綠色及永續債券投資。</li> <li>增加符合 ESG 題材之理財商品上架數量。</li> <li>制定 ESG 相關理財商品之客戶手續費優惠專案、以及制定行員內部推廣獎勵方案。</li> </ul>	
長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合政府政策與公司策略持續關注綠色與永續債券的發展及相關投資配置。</li> <li>增加曝光符合 ESG 題材之理財商品相關商品資訊。</li> <li>持續強化內部教育訓練，俾利理財業務同仁了解最新市場趨勢資訊、並可落實於所轄工作內容之中。</li> </ul>	



## 2023年永續報告書

指標：客戶議合	策略：當責、關懷
短期	<ul style="list-style-type: none"><li>企業戶資金用途如為投入控制溫室氣體排放、減少碳排放者，符合永續發展相關議合者，得納入放款定價減項考量。初期授信利息收入減少，惟綠色授信比例增加。</li><li>修訂授信業務政策，授信戶資金用途用於有益永續發展，或是符合綠色授信，得列入利率減碼考量。</li><li>營業單位考核辦法修改明訂，如符合綠色授信，得加權計算績效達成率。</li></ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"><li>企業戶資金用途融資屬前瞻經濟活動之十二項關鍵戰略、六大核心戰略產業等，納入授信條件考量並進一步與其議合。</li><li>推行 ESG、友善金融授信商品及專案，引導客戶加強綠色金融概念及實質作為。</li><li>參考「永續經濟活動認定參考指引」統計並揭露客戶淨零轉型相關資訊。</li><li>制定授信專案引導客戶參照「永續經濟活動認定參考指引」擬訂轉型計畫及具體行動方案融資需求。</li></ul>
長期	<ul style="list-style-type: none"><li>透過議合讓客戶認識並了解氣候風險相關議題重要性，給予較優惠放款條件，以鼓勵客戶因應其轉型風險。</li><li>視執行狀況，訂立各項綠色商品及議合目標，加強成效。</li><li>參考「永續經濟活動認定參考指引」統計並揭露客戶淨零轉型相關資訊。</li><li>制定授信專案引導客戶參照「永續經濟活動認定參考指引」擬訂轉型計畫及具體行動方案融資需求。</li></ul>

指標：培養氣候變遷調適能力	策略：當責、賦能
短期	<ul style="list-style-type: none"><li>規範放款業務人員，每年至少接受 ESG 相關訓練課程達 3 小時以上。</li><li>訂定氣候風險管理政策。</li><li>持續研究國際氣候變遷趨勢，進行氣候風險管理。</li><li>針對董監事、高階主管辦理企業永續轉型教育訓練。</li><li>針對員工辦理溫室氣體碳盤查及氣候風險管理等相關教育訓練。</li></ul>
中期	<ul style="list-style-type: none"><li>制訂各營業單位節能目標，作為考核加分項目，培養全體人員節能概念及作為。</li><li>彙整本行氣候風險資訊，提升氣候風險韌性。</li></ul>



## 2023年永續報告書

- 依循主管機關規定，精進氣候變遷風險管理機制。
- 針對業務人員辦理綠色金融授信課程，以強化客戶之淨零轉型能力並提升本行對客戶之影響力。

### 長期

- 如有新增行舍或是更換機器設備設施，以環保、節能為設置最高原則。
- 持續精進氣候風險管理機制。
- 達成減碳目標，達成推動自然生態保護之計畫及作為。
- 因應國際氣候變遷趨勢，進行氣候變遷情境分析方法之研究。
- 增加永續金融教育訓練費用之預算，用以強化永續金融專業訓練。
- 持續培育氣候變遷調適能力相關人才，鼓勵同仁取得相關專業證照。



# 2023年永續報告書

## 二、盡職授信

基於營業規模，本行雖尚未參與相關永續金融論壇或簽署任何國際協定，但已於「本行授信政策」訂定為鼓勵引導企業資金投入控制溫室氣體排放、減少碳排放、防範氣候變遷、汙染處理等環境永續、社會責任發展及良好公司治理改善計畫，如授信個案符合前述永續發展相關議合者，得納入放款定價減項考量。

為協助企業了解自身永續經濟活動現況，針對法人授信戶提供「企業ESG資訊及永續活動自評問卷」，鼓勵及帶動授信客戶重視氣候變遷議題、永續發展及減碳轉型，進一步擬訂永續轉型相關計劃及採取具體行動，提升淨零轉型能力。另為鑑別、評估及管理授信客戶相關實體風險及轉型風險，本行於「氣候風險管理政策」訂定逐步將氣候風險導入徵授信作業流程，於「行業別授信風險管理辦法」訂定高碳排產業（包含石化業、採礦業、水泥業、鋼鐵冶煉業、燃煤發電業、電力供應業、運輸業）承作上限，並定期統計、觀測監控，呈核予相關部門及高層決策參考，將整體風險整合於授信風險中。

### 綠色授信

#### (1) 授信審核

於「企業戶授信作業要點」訂定辦理企業授信審核時，審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任。另本行「授信擔保品鑑價作業辦法」已針對氣候變遷之實體風險，於執行不動產擔保品評價時，參考銀行公會之氣候變遷情境分析參數附錄檔各地區、情境實體風險等級對照表，將坐落於氣候風險致災之潛勢區域區分為低風險地區及高風險地區，揭露於鑑價報告中，做為徵審參考，每月依據銀行公會公告之各地區、情境實體風險等級對照表，對坐落於高風險地區擔保品，進行數量、曝險金額及占比統計。未來將規劃辦理企業「綠色」授信融資審核時，將參酌「永續經濟活動認定參考指引」，以經濟活動為衡量基礎，判斷企業溫室氣體排放情形、營運之主要經濟活動是否符合永續，及在減碳過程中遇到之限制、困難與其因應對策，納入盡職調查範圍，同時評估授信戶氣候相關實體風險、淨零或永續相關轉型風險，對本行可能產生影響，並揭露於徵授信報告中，供有權核准人員參考。



# 2023年永續報告書

基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

個金綠色授信金額占個金總授信餘額之比率		
類別	放款餘額	占比
個人綠色授信	12,551	0.035%
個人總授信	35,844,684	100%

基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

企金綠色授信金額占企金總授信餘額之比率		
類別	放款餘額	占比
企金綠色授信	66,345	0.326%
企業總授信	20,329,698	100%

\*註：本行目前尚未有永續績效連結授信之部位。

## (2) 授信額度

針對「2050 淨零排放路徑」所列「十二項關鍵戰略」中的風電/光電戰略，以小型太陽能發電 - 再生能源建置之個別案件，截至2023.12.31為止對「電力及燃氣供應業」融資餘額為 66,345 仟元。秉持善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任辦理授信審核，除確實評估給予適當融資額度外，並著重授信戶所營事業對環境生態的影響，例如生產事業的廢棄物處理、回收、再利用等，或生產事業產製過程中排放之廢氣是否會影響氣候生態，買賣業者的銷貨商品是否具合法認證等，另本行訂有「中小企業信保基金授信作業要點」配合政府政策善盡社會責任，輔導中小型事業主，有效使用經濟部中小企業信保基金之各項專案保證，取得融資額度。此外，本行為配合政府推動危險及老舊建築物加速重建政策，訂有「危險及老舊建築物加速重建貸款辦法」，協助借款人取得重建所需資金，改善居住環境，以提升建築安全與生活品質，截至2023.12.31為止融資餘額為 3,800,198 仟元。

基準日：2023年12月31日；單位：新台幣仟元

中小企業放款年底餘額占企金總放款年底餘額之比率			
類別	件數 ( 件 )	放款餘額	占比
中小企業	21,218	17,965,600	91.55%
企金	21,229	19,624,698	100%



## 2023年永續報告書

### (3) 減碳措施

為配合減少碳排放及環保，本行配合策盟車商辦理業務時，提供 QR Code 數位繳款單，也開發數位帳戶線上綁定扣款功能（如繳付車貸、約定證券交割扣款），以減少大量紙張列印，除了降低營業成本外，也降低碳排放。本行目前已參考 PCAF 國際方法論，執行商業貸款中上市櫃企業及房屋貸款部位財務碳排放盤查及揭露，未來將視盤查結果訂定融資部位的逐年減碳目標，以達成 2050 淨零。另為鼓勵業務同仁辦理綠色授信，於「辦理授信業務人員業務目標考評辦法」明訂新增授信案件若符合綠色金融標準，放款產值權數加權後加乘計績。

氣候變遷將成為未來全球主要新興風險，金融機構扮演關鍵資金中介及推動之角色，本行亦逐步將 ESG 因子與核心業務整合，持續引導資金流向永續發展相關項目，為環境及社會把關，並藉由檢視投融資企業是否違反產品永續、人權、環境保護及社會重大爭議等篩選標準，針對有重大違規情節且於議合後未提出改善計畫，將逐步減降投融資部位，引導投融資企業全面落實環境保護及社會永續之責任。



# 2023年永續報告書

## 融資議合

金融機構扮演促進整體會追求永續發展之角色及功能，透過議合鼓勵採取淨零碳排行動，本行目前參考「先行者聯盟計畫」議合認定方式中，授信戶有公開宣示減碳、重視企業社會、永續發展等目標（包括但不限網站公告、永續報告書、新聞稿、媒體報導等）認定為融資議合成功，目前融資議合成功之對象統計主要係以上市櫃公司公開承諾 ESG、碳排減量為主，未來將視情形持續進行議合，目前融資議合執行情形如下：

基準日：2023 年 12 月 31 日

本行融資議合執行情形				
議合活動認定方式	數量	已核准額度	授信餘額	後續追蹤
授信戶公開承諾	4	1,280,000 仟元	280,000 仟元	授信期間或續約時如有環境保證重大違規情節，將持續觀察改善情形，注意風險。

## 5+2 產業創新

因應產業升級及結構轉型，本行配合政府推動 5+2 產業創新以加速產業轉型升級，包括「綠能科技」、「亞洲·矽谷」、「生技醫藥」、「國防產業」、「智慧機械」等五大創新產業，再加上「新農業」與「循環經濟」，作為驅動台灣未來產業成長的核心，期達成數位國家、智慧島嶼、服務業高值化、非核家園及節能減碳願景。

產業名稱	授信餘額 ( 仟元 )
綠能科技產業	155,562
亞洲矽谷產業	217,775
生技醫療產業	412,011
國防產業	286,701
智慧機械產業	91,167
新農業	172,049
循環經濟產業	271,135

▲ 2023 年 5+2 產業創新承作情形



# 2023年永續報告書

## 六大核心戰略產業

配合政府以 5+2 產業創新、AI 與 5G 為基礎，透過推動六大核心戰略產業及強化科技創新及擴大國際合作等策略，建立臺灣品牌，提供靈活多元的金融支持、打造安全的產業發展環境、匯聚及培養數位和雙語人才等環境措施，使臺灣成為全球經濟復甦與供應鏈重組的關鍵角色。

產業名稱	授信餘額 ( 仟元 )
資訊及數位產業	140,098
資安卓越產業	498,826
臺灣精準健康產業	93,740
國防及戰略產業	335,936
綠電及再生能源產業	217,717
民生及戰備產業	962,054

▲ 2023 年六大核心戰略產業承作情形

## 紓困貸款

2020 年初起全球受新冠病毒 ( COVID-19 ) 影響，2021 年 5 月臺灣爆發社區感染，疫情警戒提升至第三級，為共體時艱，本行除配合主管機關辦理相關紓困方案，並對有紓困需求的客戶適度調整利率，協助客戶共度難關。

累積至：2023 年 12 月 31 日

紓困貸款分類	金額 ( 仟元 )
各部會企業紓困貸款	336,230
自辦企業紓困貸款	1,232,720
自辦個人紓困貸款	2,063,224
勞工紓困貸款	13,900

## 中小企業貸款

貸款分類	餘額 ( 仟元 )
自辦中小企業貸款	18,074,211
中小信保基金貸款	278,088

▲ 2023 年底中小企業貸款



## 三、責任投資

為信守永續承諾，本行於 2018 年 8 月 20 簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並於 2020 年 12 月 22 日配合守則內容調整更新簽署。本行投資政策之施行係依循「機構投資人盡職治理守則」之六大原則，藉以提高公司治理品質，且每年定期揭露盡職治理報告，說明執行成果，此外，本行亦透過關注被投資公司營運狀況、出席股東會（線上股東會）、法說會（線上法說會）、行使投票權、適當與被投資公司之經營階層對話與互動等議合方式，參與被投資公司之公司治理，詳細揭露資訊得至本行官網「盡職治理專」區參考。為增進公司與資金提供者（客戶、受益人或股東）之總體利益，本行訂定「盡職治理準則」規範六項原則（盡職治理政策、利益衝突管理政策、持續關注、適當對話及互動、投票政策、定期揭露）施行準則，並於投資時考量環境、社會、公司治理等企業永續經營因素，以期能提升投資價值，另配合政府「十二項關鍵戰略行動計畫」推動淨零轉型目標，針對綠色金融的部份，已透過綠色債券投資納入相關投資標的。

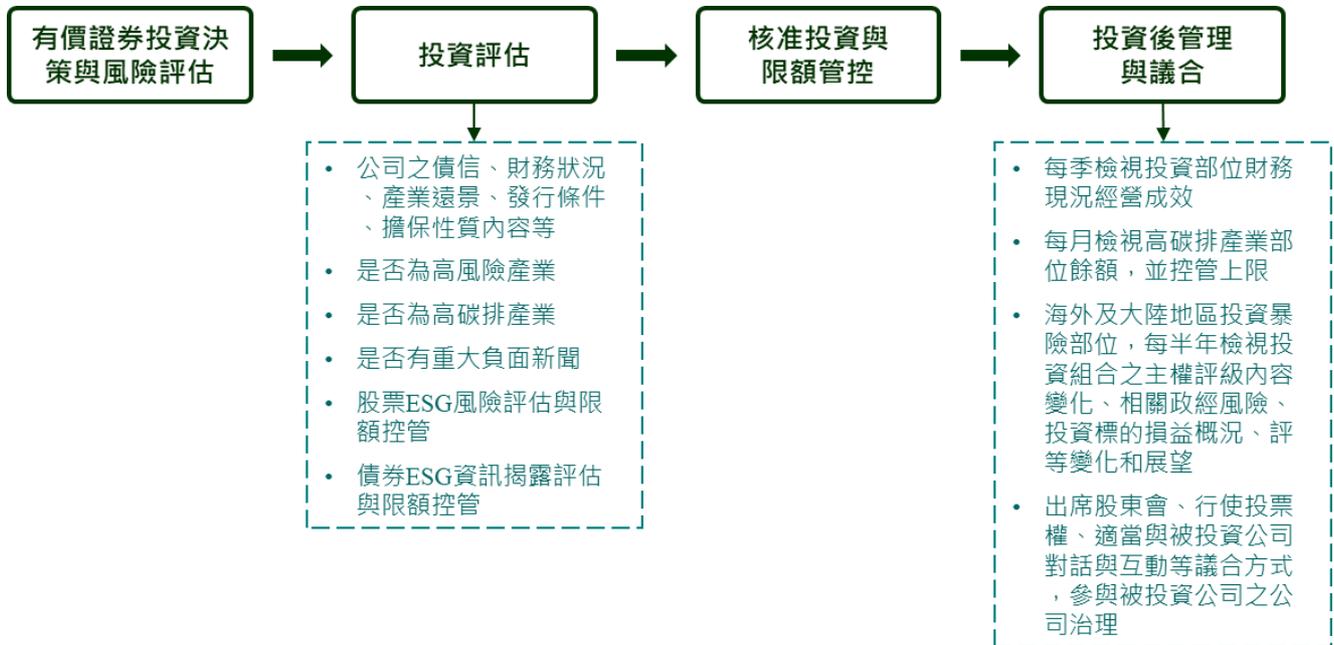
### 責任投資流程

本行辦理買賣有價證券業務或長期策略性投資時，除主管機關另有規定外，有關投資之分析、決策、執行、變更及檢討等作業程序，應依本行「投資政策」、「投資股票作業要點」、「投資新臺幣有價證券授權辦法」、「轉投資作業辦法」、「投資外幣有價證券作業辦法」、「投資可轉（交）換公司債產交換收益端作業辦法」、「國際金融業務分行投資外幣有價證券作業辦法」及相關作業要點、手冊辦理，並納入內部控制制度。



# 2023年永續報告書

## ▼ 投資決策與管理流程



### ※ 案例：

在投資甲公司的股票前，透過上述投資決策與管理流程進行評估，經檢視其非屬於高風險產業但為高碳排產業，先確認加計此筆投資並未超逾本行高碳排產業投資限額；次檢視經彭博資訊檢視並確認甲公司並無重大負面新聞，且其 ESG 風險評估採用 S&P GLOBAL ESG 指標，符合本行控管規範(中長期投資資本市場投資作業)屬於風險程度低之標的，最後再確認加計此筆投資金額亦符合本行銀行簿投資限額，即決定於市場分批買進。

### → 投資後管理：

- 每季審視甲公司財務狀況與經營成效以及信用風險。
- 每月檢視高碳排產業部位餘額。
- 透過出席甲公司法說會(線上)、股東會(線上)、行使投票權(線上)、適當與被投資公司對話互動等方式參與公司 ESG 相關議題上的進程、轉型風險，抑或是公司所獲得之成效等議題之瞭解。



# 2023年永續報告書

## ESG 風險評估

為符合機構投資人盡職治理守則，本行於辦理銀行簿長期投資業務時，應評估投資標的、發行人（或保證人）之環境、社會及公司治理（Environmental、Social and Governance,ESG）等績效，並考量風險，綜合納入投資決策。ESG 風險評估依據資訊揭露平台(如彭博)所列示個別投資標的之 ESG 綜合評量（標普/Sustainalytics/MSCI/彭博）指標，若未達檢視標準，則將嚴格限縮相關標的投資限額。針對正負面新聞可透過資訊揭露平台（如彭博/路透/谷歌）檢視相關投資標的是否有對社會、環境重大有利/不利影響力，例如洗錢防治或是有任何協助地區發展或環境提升等積極正面企業形象，都會在現行投資決策中檢視。

### ※ 案例：

投資 A 公司前經檢視其 ESG 風險評估指標（標普/Sustainalytics/MSCI）時，不僅評量指標符合標準更為領先行業，且並無對社會、環境有重大負面影響，反而在永續績效表現獲得國內外多項獎項肯定，實踐社會責任，支持參與金管會「先行者聯盟」，發揮雁行效應。針對氣候、健康、培力、金融影響力、治理等議題皆有積極正向作為，顯見其對提升社會或環境具有正面之影響力。

ESG 風險評估	公正機構 ESG 指標	投資限額
債券 ESG 風險評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S&amp;P Global ESG</li> <li>• Sustainalytics Risk</li> <li>• MSCI ESG</li> <li>• Bloomberg ESG</li> <li>• 公司自行揭露 ESG 相關報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 符合檢視標準依內規投資限額辦理</li> <li>• 未符檢視標準嚴格限縮投資限額</li> </ul>
股票 ESG 風險評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S&amp;P Global ESG</li> <li>• Sustainalytics Risk</li> <li>• MSCI ESG</li> <li>• ESG 各面向評估（彭博 ESG 負面新聞）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 符合檢視標準依內規投資限額辦理</li> <li>• 未符檢視標準嚴格限縮投資限額</li> </ul>



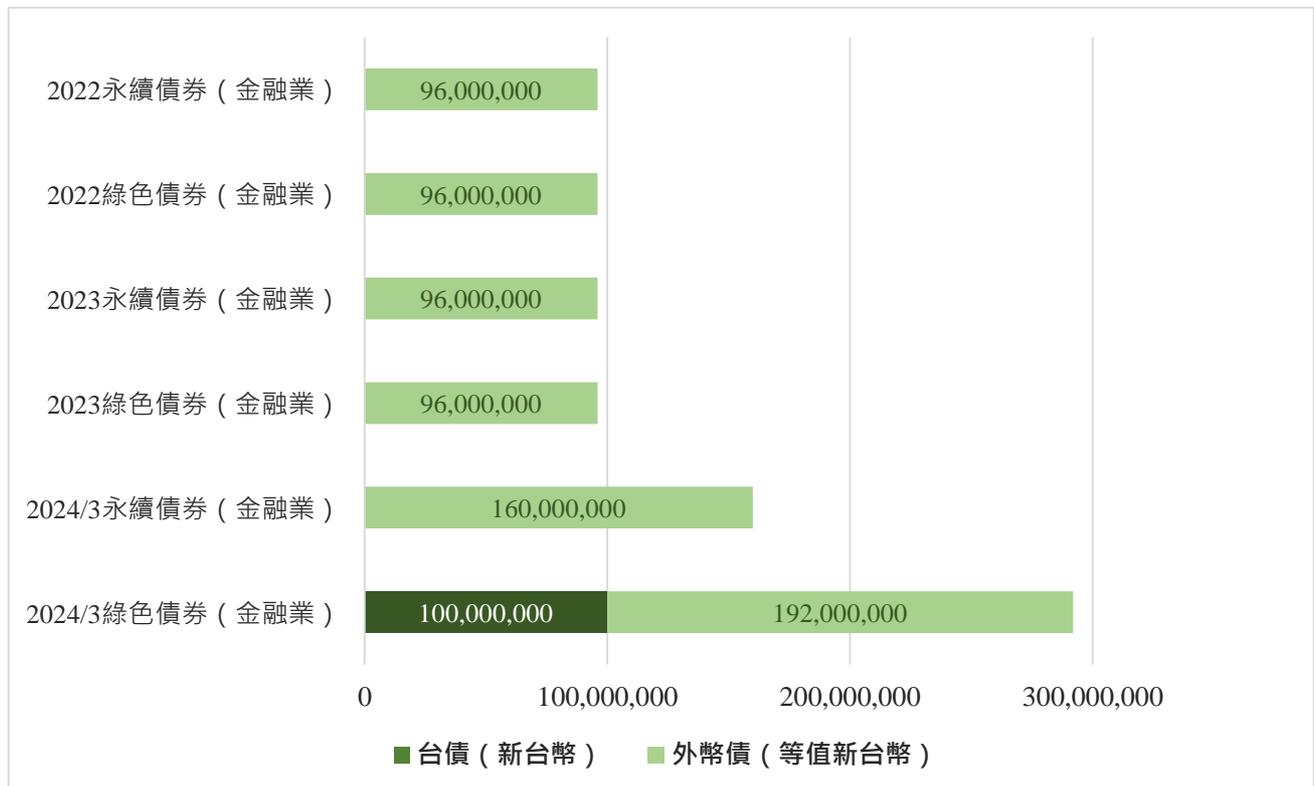
# 2023年永續報告書

## 碳盤查控管與減碳規劃

本行目前依 PCAF 碳核算方法學計算台股與台債溫室氣體排放量，並揭露於永續報告之中，未來將引進管理系統作為全面性計算並控管範疇三之碳排總量，作為實現 2050 淨零碳排之目標規劃。依據本行 ESG 投資政策方向乃逐年降低高碳排產業投資，並增加綠色或永續債券之投資，進而傳達本行鼓勵企業轉型朝向減碳及永續發展目標之企圖，追求互助互榮共享雙贏。本行減碳目標：以 2023 年底為基準，預計自 2024 年至 2029 年將依序降低 20%、15%、10% 的範疇三台幣投資之碳排量。

投資標的若為高碳排產業，設有投資限額規範，投資前需檢視加計此筆投資是否超逾限額，並於每月統計高碳排產業部位餘額進行控管，將持續降低高碳排產業標之持有，且增加投資綠色債券或永續債券。國內標的是由櫃買中心認證的永續發展債券，其申請與資金運用審查作為永續發展使用，種類包含了綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券、可持續發展連結債券。國際綠色投資標的則是依據三項準則（GBP/CBS/EU GBS）獲得認證之債券或固定收益商品。

### ▼ 本行綠色債券及永續債券餘額





# 2023年永續報告書

## 四、綠色營運

為追求永續成長、遵循主管機關綠色金融相關政策、落實環境、社會與公司治理相關議題之執行，本行訂有「永續發展政策」，並由「永續環境執行小組」進行全行溫室氣體盤查，持續推動各項能源管理、節能減碳、水資源及廢棄物管理等環境永續行動方案，展現本行為地球公民之責任，降低對環境負荷的衝擊。

### 溫室氣體盤查

本行自 2023 年度起辦理溫室氣體盤查，並以 2023 年度為比較基準年，訂定至 2030 年減碳 15%，邁向 2050 年實現淨零排放之目標。最近兩年度之排放量（公噸 CO<sub>2</sub>e）、密集度（公噸 CO<sub>2</sub>e/百萬元）及資料涵蓋範圍如下：

範疇	排放量及密集度	2022 年	2023 年 (基準年)	資料涵蓋範圍
範疇一	直接排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	-	43.2556	全行 22 家分行 (含總行)
	密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e/百萬元)	-	0.021	
範疇二	能源間接排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	-	975.7054	全行 22 家分行 (含總行)
	密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e/百萬元)	-	0.4743	

\*註：本行 2023 年營業收入為 2057 百萬元。經英國標準協會 (BSI) 查證 (確信) 結果：盤查數據符合 ISO 14064-1：2018 年版條文，範疇一及範疇二之保證等級為合理保證等級。

### 能源管理及節能減碳措施

為落實節能減碳，本行採取相關措施如下：汰換照明設備，採用 LED 節能燈具、汰換舊型空調設備，採用節能變頻之空調設備、定期安排空調設備保養以減少耗能、鼓勵各單位利用視訊辦理會議及教育訓練，提升時間利用及節省差旅費用、行舍裝修採用綠建築標章建材，設備採購優先選用節能標章或環保標章之產品、列印文件資料優先設定為雙面列印功能，信



## 2023年永續報告書

封及牛皮紙袋重複使用作為內部公文傳遞袋、大樓機電管理人員定時巡檢大樓設施，隨手關閉無人使用區域之電源、設置感應燈具開關、導入公文電子化，逐步採行線上閱覽公文方式，大幅減少紙張的消耗等。

### 水資源管理

- 為降低水資源短缺衝擊風險，本行力行節約用水，並設定 2023 年為比較基準年，2023 年總用水量為 13,098 度。
- 本行總行大樓及各營業單位用水皆取自自來水公司，無取用地下水，污水的排放則透過污水下水道系統，將污水收集至污水處理廠，避免污染河川、海洋，減少環境衝擊。為致力於減少水資源之浪費，利用節水設備如省水水龍頭、省水馬桶等改善方法，降低用水量及減少浪費，各類供水設備定期清洗、更換濾心，以達節能功效並保障員工用水安全。

### 廢棄物及資源回收

- 為使資源永續利用及確保廢棄物妥善處理，本行設定 2023 年為比較基準年，定期記錄廢棄物重量，2023 年廢棄物總量為 17.88 公噸。
- 總行大樓及各營業單位每日由專人進行垃圾分類及資源回收，廢棄物均委託合格清理廠商清運及回收，不定期宣導所有同仁垃圾分類及回收再利用觀念，優先採購環保標章產品，共建環保永續環境。

### 供應商管理

本行主要供應商包括電腦設備廠商、系統維護廠商、設計裝潢廠商、設備維護廠商、印刷品廠商、文件遞送廠商、文具用品廠商等，本行與供應商簽訂契約時，須充分瞭解其誠信經營狀況，除法令或主管機關另有規定者從其規定辦理外，契約內容應落實遵守誠信經營原則，並宜包含遵守雙方之企業社會責任政策，及供應商如涉及違反企業社會責任政策且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，或供應商如涉及有不誠信行為時，本行得隨時終止或解除契約之相關條款。



## 伍、友善職場

### 一、結構多元化

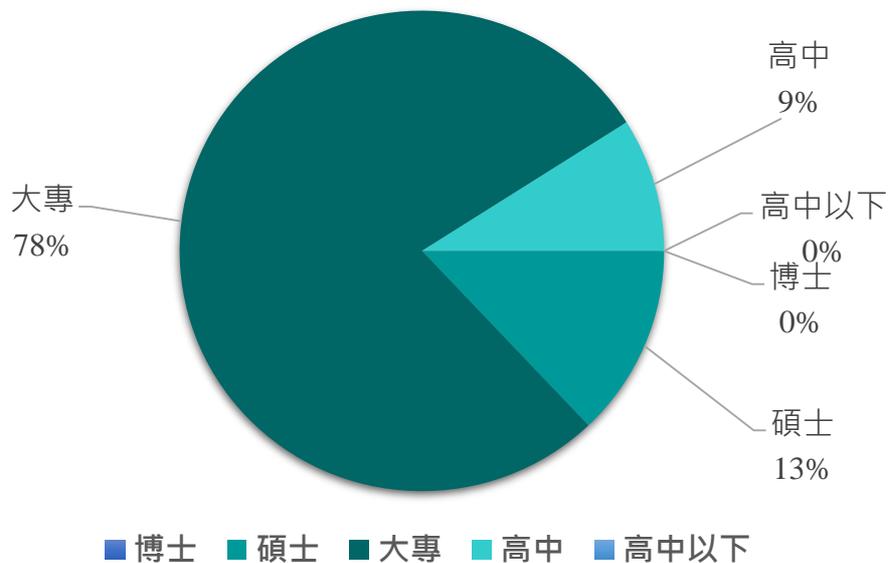
截至 2023 年 12 月 31 日止，本行員工合計 454 人，其中進用身心障礙者合計 6 人（本行員工數逾 400 人，應進用身心障礙者 4 人），女性員工為 245 人，佔員工總人數 53.96%，以管理職分析，女性主管為 87 人，佔主管總人數 192 人之 45.31%，員工相關人員結構如下：

▼ 2023 年度員工人數

			正職		臨時	
			男	女	男	女
員工人數	全時	主管	105	87	0	0
		非主管	91	151	4	3
	兼職	主管	0	0	0	0
		非主管	0	0	9	4
	合計		196	238	13	7

\*註：非員工人數-承攬人員合計 6 人（司機 2 人、清潔人員 1 人、機電人員 1 人、保全人員 2 人）。

▼ 2023 年度員工教育程度





# 2023年永續報告書

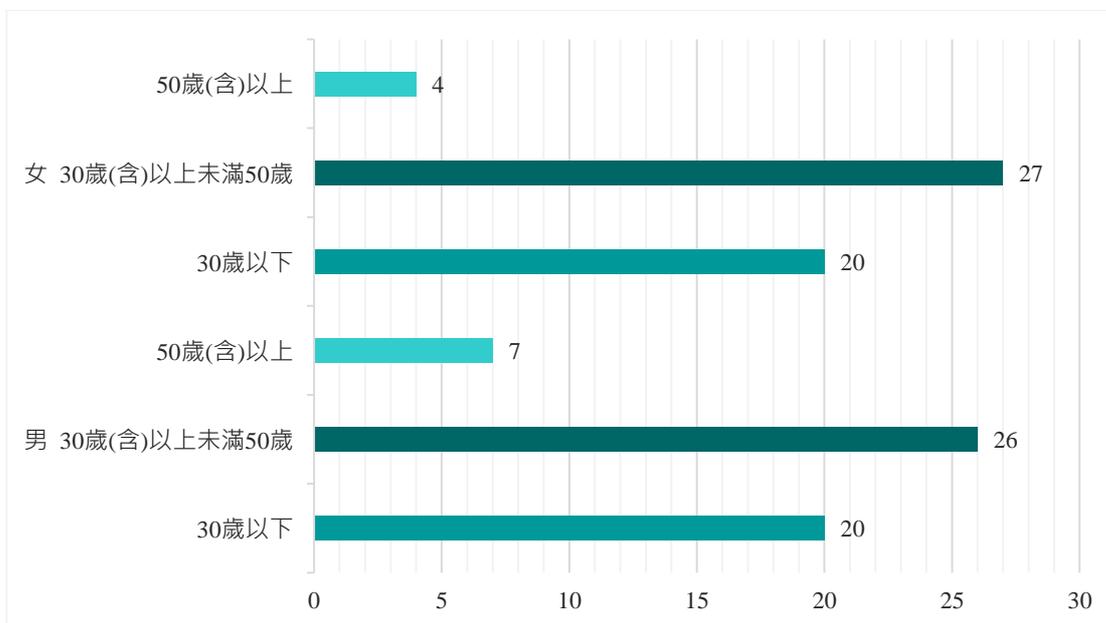
▼ 2023 年度按居住地區分類員工人數

			正職		臨時	
			男	女	男	女
員 工 人 數	基隆市	全時	3	4	0	0
		兼職	0	0	0	0
	台北市	全時	92	89	2	0
		兼職	0	0	2	0
	新北市	全時	92	133	2	2
		兼職	0	0	1	1
	桃園市	全時	9	12	0	1
		兼職	0	0	1	2
	台中市	全時	0	0	0	0
		兼職	0	0	1	0
	嘉義縣	全時	0	0	0	0
		兼職	0	0	1	0



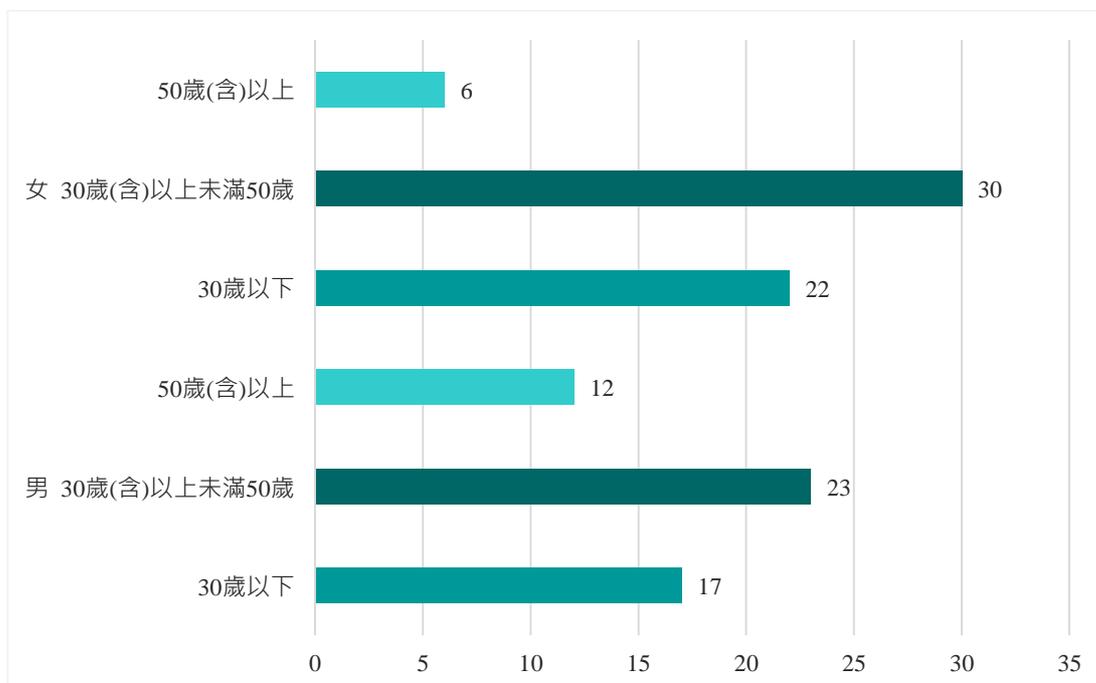
# 2023年永續報告書

## ▼ 2023 年度新進人員



\*註：2023 年度總新進人數為 104 人。

## ▼ 2023 年度人員離職率



\*註：2023 年度總離職人數為 110 人。



# 2023年永續報告書

## 二、員工權益保障

本行各項人事管理制度皆遵循勞動基準法及其相關法令辦理，並於公司內部網站放置各項規章，提供即時、透明化的資訊，方便員工隨時查詢，使員工權益受到合法保障。員工退休制度亦依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」相關規定辦理，並依前述規定成立「勞工退休準備金監督委員會」及「職工退休基金管理委員會」；選擇勞退新制之員工，2005年7月1日起，本行每月依其投保薪資之6%提繳勞工退休金，員工亦可自行選擇提撥薪資之1~6%由本行自薪資代扣。公司提撥及員工提撥部份一併提繳至勞保局員工個人帳戶，員工年滿60歲時即得選擇一次請領其退休金專戶之本金及累積收益或請領月退休金。本行2023年度提撥之退休金數額為2億3,761萬6,273元。選擇勞退舊制之員工，符合退休條件者，其退休金係根據服務年資及退休前6個月之平均薪資計付。本行依舊制員工薪資總額7.5%按月提撥退休基金。本行每年皆有請精算公司評估製作IFRS19確定福利精算報告，2023年度依精算報告認列之淨退休金成本為240萬6,000元，當有提撥不足額之情形，會將差額補提撥至「員工福利負債準備」。另依勞動基準法第56條第2項規定針對選擇勞退舊制之員工，估算次一年度內預估成就退休條件之勞工應給付退休金金額，如有不足則將「員工福利負債準備」金額轉存至臺灣銀行專戶。

本行亦訂定「工作規則」、「員工考核辦法」，建立公平考核及獎懲制度，維護員工權益及整體紀律。為保障員工權益並配合友善職場及性別平等工作法等法令之規定，本行訂定「性騷擾防治措施、申訴、調查處理及懲戒要點」、「異常工作負荷促發疾病預防執行計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「女性工作者母性健康保護計畫」、「中高齡及高齡工作者健康服務計畫」，提供員工遭受肢體、心理、語言暴力及性騷擾之申訴管道，以維護職場安全環境。本行與本行企業工會有簽訂團體協約，本行2023年底人數為454人，員工加入工會百分比為94.49%。

本行透過「員工生活關懷輔導」協助方案的執行，期能有效解決員工在工作上、生活上所遭遇的問題與困擾，並維護其身心健康發展，以營造互動良好之組織文化，強化團隊之向心力，提升工作績效及促進生涯發展。另提供退休員工每人5,000元退休職工慰問金，及針對資遣員工依法令規定給付資遣費及給予謀職假。



# 2023年永續報告書

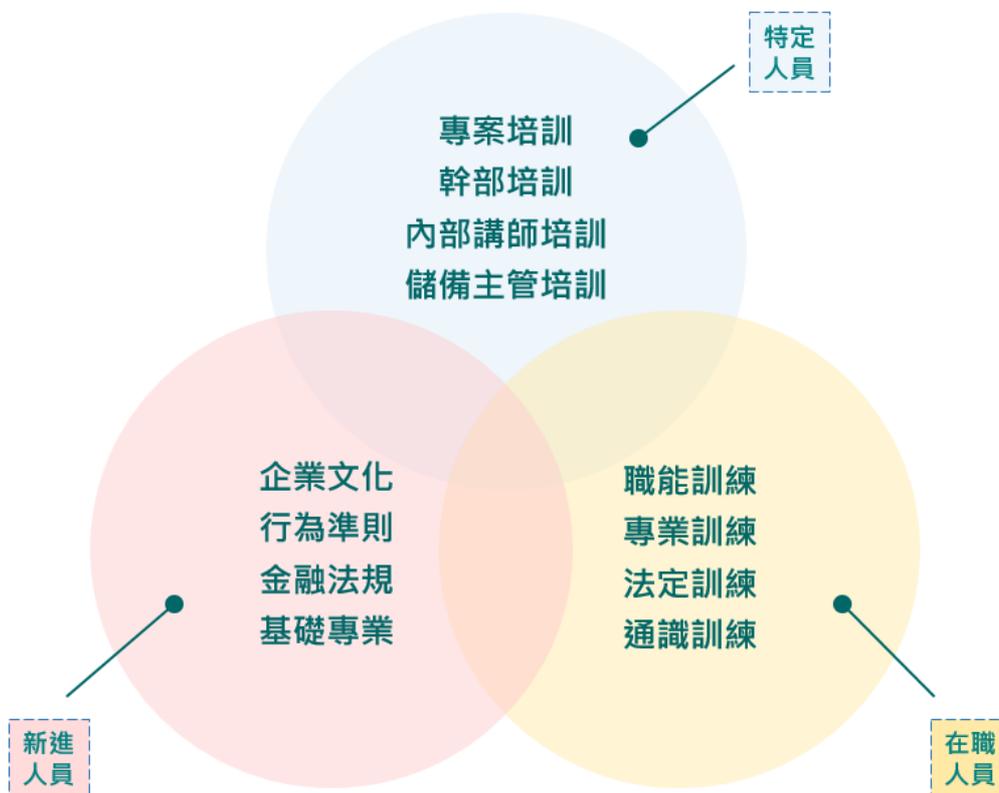
## 三、轉型與培育

### 員工進修培育

為因應金融環境變化、公司經營策略及員工需求，本行每年依據員工職涯發展規劃，不定期舉辦各項業務訓練課程，並派訓行外參加各項金融專業及企業經營管理訓練課程，隨時加強員工之專業知能，同時依照主管機關相關規範，鼓勵員工考取各職能相關指定證照，取得執行業務上必要的資格條件，以落實遵循法律依據。

持續辦理員工在職教育訓練，以增進作業流程順暢，提昇服務客戶品質及培育全方位的金融專業人才，因應金融科技及數位經濟的快速發展，加強員工自我能力的競爭力，並透過教育訓練培養員工的永續意識，內化於員工在職場及生活的實踐，推動永續發展。

#### ▼ 年度訓練計畫及專案





# 2023年永續報告書

## 轉型計畫

### (1) 關鍵人才培育

- 針對關鍵職位之延續性，不定期辦理儲備主管、儲備業務人員等專案培訓。
- 管理職多元化培育，針對企業策略、願景和方向帶領團隊激發出員工的使命感。

### (2) 制定留才方案

- 協助員工訂定職涯發展與個人學習計畫，以提升員工留任率。
- 員工參加跨部門專案小組參與組織及流程再造，包含「Fintech 小組」、「服務禮儀小組」、「作業流程小組」、「社群行銷小組」，以強化人才的選、用、育、留的完整流程。

### (3) 建立跨領域能力

- 提升員工的各項專業技能，強化員工雙語能力及國際視野，鼓勵員工持續進修專業知識與跨領域學習，並給予相關培訓補助。
- 支持員工內部轉調以提高組織職能，強化企業競爭力。
- 辦理讀書會及好書交流活動，推廣資源分享與再利用的永續理念，以培養員工閱讀與拓展思維。

### (4) 針對 ESG 培訓情形

永續發展推動政策辦理之培訓課程概況（包含董監事、高階經理人及員工），2023 年訓練費用 694,770 元，2024 年擬編列預算 75 萬元。2023 年 12 月 22 日辦理董事、高階經理人進修課程研習班「金融機構公司治理、資安風險管理與洗錢防制監理趨勢（含公平待客暨金融友善服務 CRPD）」，課程內容包括：防範內線交易與股東資訊透明、公平對待高齡客戶、金融友善原則與聯合國身心障礙者權利公約（CRPD）、金融科技與資安風險管理發展趨勢、淺談金融資安行動方案 2.0（零信任網路 3 大核心機制）、資安風險管理如何因應 AI 時代、從近期銀行個資外洩裁罰案例分析資安管理缺失、洗錢防制法最新修正重點、近期詐騙犯罪威脅型態與銀行裁罰案例、新興金融科技犯罪與洗錢防制因應措施等。



## 2023年永續報告書

課程類型	訓練場次	受訓人次
碳盤查	42	240
氣候風險	47	446
永續金融 ESG	13	126
資訊安全	116	1212
友善職場	149	1405
公平待客	50	451
金融友善服務	42	225
服務禮儀	42	538
國際課程	9	20
讀書會	3	155

### ▼ 2023 年本行教育訓練實施概況

	主管		非主管		總計
	男	女	男	女	
受訓人數	105	87	104	158	454
受訓人次	3,510	2,625	2,289	3,983	12,407
教育訓練費用 ( 仟元 )	396	325	268	424	1,413
教育訓練時數 ( 小時 )	8,852	7,184	5,692	9,547	31,015
教育訓練時數 ( 平均數 )	84.30	82.57	54.73	60.42	68.31



# 2023年永續報告書

## 四、薪資福利與友善家庭職場計畫

### 員工薪資福利制度

本行建置完善薪酬獎金福利制度，並遵循公平任用原則及採用職能核薪制，不分性別、年齡、宗教信仰、種族、語言、黨派等因素。而有差別待遇或任何形式之歧視。員工依職能及年資均享有年終獎金、春節獎金、端午獎金、中秋獎金、績效獎金、員工酬勞、行員優惠存款及房貸利率、勞保、健保、團體保險、員工婚喪補助、生育補助、員工教育訓練補助、員工子女教育補助等。另針對有功同仁給予嘉獎獎勵外並核發獎金，依同仁獎懲紀錄與定期考核結果，作年度考核分數之調整，並予以連結年終獎金發放基數及列入升遷評核相關指標。如：攔阻金融詐騙有功之同仁等。

單位：新台幣仟元

項目 \ 年度	2023 年	2022 年度	年度差異
非主管人數	261 人	265 人	4 人
薪資平均數	633	619	14
薪資中位數	540	538	2

▲ 非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異

### 友善家庭職場

#### (1) 員工健康照護

為照顧員工身心健康，本行定期委託專業醫療健檢機構辦理員工健康檢查，透過主辦機構之專業能力、豐富的健檢經驗及醫療檢查設備，為每位員工健康把關，使員工獲得預防、保健與治療疾病的正確資訊，本行特約醫護人員亦定期辦理職場健康臨場服務，並提供同仁健康資訊電子報，以便員工做好預防措施及自主健康管理的照護。

本行並透過「員工生活關懷輔導」方案的執行，協助解決員工在工作或生活上所遭遇的問題與困擾，並維護其身心健康發展。



# 2023年永續報告書

## (2) 員工家庭照顧福利

為促進家庭照顧福利且配合勞動基準法相關法令，本行訂定「生理假」、「產檢假」、「產假」、「陪產檢及陪產假」、「公傷病假」等，並與聖心幼兒園簽訂托兒措施優惠方案，員工子女年滿 3 歲前得申請「育嬰留職停薪」，本行亦設有哺(集)乳室提供女性同仁優質的哺(集)乳環境。

除上述福利之外，本行每年辦理員工自強活動開放眷屬一同參與、福委會及社團定期辦理有益身心健康及促進親子關係之活動（如：登山、健走、路跑等），亦開放眷屬參加流感疫苗職場貼心接種及團體保險方案，使員工能兼顧家庭生活與工作平衡。

▼ 員工育嬰留停概況表

性別		具育嬰留停資格員工人數	2023 年總申請人次	預計於 2023 年復職人數 (A)	實際於 2023 年復職人數 (B)	2023 年回任率 (B/A)	2022 年實際復職人數 (C)	2022 年復職且在職滿 12 個月人數 (D)	2022 年留存率 (D/C)
員工育嬰留停概況	男	8	0	0	0	0%	0	0	0%
	女	15	4	2	2	100%	3	0	0%

▼ 2023 年本行員工公傷假、病假情形

性別		公傷假人數	公傷假天數	公傷假率	病假人數	病假天數	病假率
員工公傷假、病假情形	男	0	0	0	41	328	9.03%
	女	2	4	0.44%	86	491	18.94%
	合計	2	4	0.44%	127	819	27.97%

\*註：公傷假（病假）率為請假人數/年底人數（2023 年 12 月底人數 454 人）。



## 五、職業安全

本行已訂定「安全維護管理作業辦法」、「安全衛生工作守則」、「重大偶發緊急應變程序準則」等相關規範，以維護員工職場安全，並配合內政部警政署規定「金融機構防範犯罪環境評估檢測」加強安全維護措施，確保人員及財務之安全，將工作環境的潛在風險降至最低。

本行於工作時間內提供支薪的免費勞工職業安全衛生教育訓練。另勞工職業安全衛生相關措施包括建置勞工安全衛生人員、急救人員及防火管理人員、作業場所環境測定、總行營業部空氣品質測定、消防安全設備檢查，實施自衛消防編組訓練、防搶演練，同時亦於營業廳設置簡易自動體外心臟電擊去顫器 ( AED )，提供安全舒適的營業場所。

### ▼ 勞工職業安全衛生訓練

年度	訓練場次	受訓人次
2022	89	1179
2023	136	1405



## 陸、客戶服務與社會公益

### 一、公平待客

#### 融入文化，持續求進

本行一向重視金融消費者保護，並秉持「信賴、專業、服務」的經營理念，與「公平待客原則」為本行企業文化之核心，期使之成為本行共同遵循之價值與行為準則。將公平待客原則之企業文化納入整個工作團隊（包括高階管理階層、面對客戶之第一線業務人員及相關後勤人員），並使所有人員確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，確保第一線之業務人員具備公平對待客戶之技巧與能力。

#### 多元顧客服務管道

本行提供多元的顧客服務及接觸管道，顧客可透過實體營業據點、專人客服專線、網路平台等與本行聯繫，以面對面、線上對談、網路留言等多管道方式，進行服務諮詢、意見反映、及申訴等事宜，本行接獲訊息時，皆由專人立即進行回應及處理，以維護消費者權益。

#### 執行及管理措施

- 制定「公平待客」政策、「消費者保護暨消費爭議處理作業辦法」、「個人資料保或管理辦法」、「公平對待高齡客戶自律規範作業準則」、「金融友善服務措施要點」..等各項辦法或準則，作為落實執行公平待客、消費者保護之執行方針。
- 各項公平待客政策及策略皆須提報董事會通過後執行，董事會為最高推動指導單位，由總經理負責監督各執行單位執行情形，由業務部擔任統籌單位，並由稽核部每年進行公平待客查核，並將結果提報董事會。
- 遵循金管會「金融服務業公平待客原則評核機制」，每年辦理公平待客原則自我檢核作業，由業務部負責統籌及彙整「公平待客原則」評核表，提供法令遵循部及稽核部作為評核參考，並將評核結果向董事會報告後，於規定期限內函報金管會。
- 落實及要求主管及同仁公平待客及友善金融之執行，並持續辦理相關教育訓練課程，如2023年所執行之「公平對待高齡客戶暨法令遵循在職教育訓練」、「認識客戶及金融友善措施在職教育訓練」、「8月理財業務人員教育訓練（含洗錢防制、公平待客原則、金



## 2023年永續報告書

融友善服務)」、「個人資料保護法在職教育訓練」、「服務禮儀暨種子講師培訓班」、「服務禮儀教育訓練宣導」等課程，以建立從上到下一致理念及公司企業文化。

### 商品審查、廣告與促銷

- 本行在商品提供，均在適法的前提下進行，且訂有商品審查制度，須經由跨部門審核通過，此外對相關同仁進行定期教育訓練，顧客亦可透過本行之相關管道了解商品相關資訊。
- 本行於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，均依照主管機關之規定並遵循相關公會所訂之自行檢核規定，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並確保廣告內容之真實，對金融消費者所負擔之義務不得低於所述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。
- 本行與顧客於訂立契約前，皆要求從業人員需充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度，且應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。

### 通過或取得相關業務證書或證照

截至：2023年12月31日

業務別	項目	人數
信託	信託業業務人員信託業務專業測驗	337人
	家族信託規劃顧問師	3人
財富管理	理財規劃人員專業能力測驗	76人
	證券商業務員資格測驗	52人
	證券商高級業務員資格測驗	27人
	期貨商業務員資格測驗	35人
	票券商業務人員資格測驗	13人
	投信投顧業務人員資格測驗	207人
	人身保險業務員資格測驗	282人
	財產保險業務員資格測驗	258人
	投資型保險商品業務員資格測驗	160人
	人身保險業務員銷售外幣收付非投資型保險商品測驗	146人



## 2023年永續報告書

	期貨信託基金銷售機構銷售人員專業科目測驗	26 人
	結構型商品銷售人員資格測驗	49 人
	衍生性金融商品銷售人員資格測驗	18 人
	資產證券化基本能力測驗	7 人
	債券人員專業能力測驗	6 人
	證券投資分析人員資格測驗	3 人
	高齡金融規劃顧問師	3 人
	CFP 國際認證高級理財規劃顧問	2 人
授信	初階授信人員專業能力測驗	142 人
	進階授信人員專業能力測驗	7 人
	金融人員授信擔保品估價專業能力測驗	8 人
	債權委外催收人員專業能力測驗	81 人
外匯	初階外匯人員專業能力測驗	66 人
其他	中小企業財務人員測驗	8 人
	金融科技力知識檢定測驗	20 人

## 二、數位金融與財富管理

### 數位金融

為發展數位金融本行設立電子金融科負責統籌數位金融發展，並評估及規劃數位金融服務的優化及導入。本行自 2020 年第 1 季起開辦第三類數戶，24 小時皆可線上申辦，讓客戶不出門也可完成開戶，2020 年第 4 季並提供客戶以自然人憑證升級為第一類數位帳戶，讓帳戶的使用更為便利，截至 2023 年 12 月底止開戶數共計 740 戶，另為提供客戶更方便的服務，與新光證券合作線上綁定證券交割專戶，強化本行數位金融實力。除數位帳戶外，因應線上服務的多元化，亦提供網路銀行及行動銀行（瑞興理財平台）服務，同時為兼顧不同的使用族群，提供友善金融服務網及行動銀行，並取得國家無障礙 2.1A 等級標章，讓身心障礙者也可享有數位金融的便利。



## 2023年永續報告書

面對金融科技生態圈發展，本行目前雖無規劃發展自有支付工具（信用卡、電子錢包），但透過與電子支付業者合作，以帳戶連結方式提供消費者儲值、消費扣款、提領等服務，除提升本行帳戶功能及便利性外，亦希望藉由與支付或金融科技業者的合作，增加本行的競爭力。目前本行已發行悠遊金融卡、街口支付帳戶、一卡通（i-pass）帳戶連結。

除上述金融服務外為提供客戶更豐富多元數位體驗，亦積極優化或改善各項數位工具，2023年上線 LINE 官方帳號提供客戶綁定後即時收到交易通知，改善數位帳戶開戶 Email 驗證流程，持續優化使用者體驗。

### 財富管理

本行與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，皆會充分瞭解客戶相關資料，並向其完整說明該金融商品、服務或契約相關內容與潛在風險，另為確保客戶所申購之金融商品或申辦之服務能確實符合其適合度，本行依下列不同的客群制定各別的風險屬性評估作業，以強化辨識風險評估機制：

※ 對象：甫滿 18 歲至未滿 30 歲成年人

本行對甫滿 18 歲至未滿 30 歲成年人執行風險屬性評估作業時，經由經辦人員清楚說明、並經客戶審慎評估、且確認客戶勾選內容與自身狀況確實相符，以落實保障年輕客群之權益。

※ 對象：65 歲以上高齡客戶

本行針對 65 歲以上高齡客戶擬定「客戶基本資料暨投資風險屬性分析問卷表（65 歲以上高齡客戶專用）」，以識別高齡客戶之生理健康情況、日常生活事件、財務狀況、教育程度及取得金融服務資訊能力等層面。並於受理其簽署申購、轉換、贖回再申購指示文件前，依本行制定的評估表，就所能收集、觀察或詢問之資料範圍進行評估、記錄，以確認是否受理客戶之交易指示，另於受理後執行當面或電話照會，針對相關確認要項及特殊事項（如：是否領有重大傷病證明），進行確認以確保與客戶現狀相符。此外，對於 65 歲以上高齡客戶之業務往來疑義，提供相關諮詢服務，客戶若有見證需求，可由第三方人士協助擔任見證人，亦依客戶之個別情況，採行相關協助措施，如：提供適當之輔助工具（紙



# 2023年永續報告書

筆、圖卡、字卡)，並加強說明契約重要內容與應揭露風險告知，以確保客戶充分瞭解相關內容與風險。

針對保險銷售方面，本行依規與客戶訂立保險商品之契約前，以「瞭解要保人及被保險人之需求及適合度分析評估暨業務員報告書(人身)」，確認客戶已確實瞭解投保目的、保險需求，綜合考量財務狀況以及付費能力，分析與評估保險費、保額及保障需求間之相當性，並確實向客戶說明所投保之保險商品內容、繳納保費方式、繳費年期、領取各種給付項目與解約金內容，充分瞭解客戶之相關資料及依不同保險商品建立差異化事前審查機制，以確保該保險商品對客戶之適合度。另對保險年齡達 65 歲以上高齡客戶(含要保人、被保險人及實際繳交保險費之利害關係人)之投保案件，應於業務員報告書載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估記錄，亦藉由填寫要保書所附之「高齡投保評估量表」，評估 65 歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力及確認其投保保險商品之適合性。

## 三、普惠金融

### 友善金融

針對金融友善服務準則制定「金融友善服務措施要點」遵循規章，各業務權責單位於每年 12 月定期辦理統計與檢核作業，並填寫「營業廳環境與服務措施檢核表」，行政管理部應加填「ATM 區域無障礙環境檢核表」，報送作業管理部彙整。作業管理部按報送彙整結果填寫「彙整金融友善措施執行情形及結果」報送業務部，並彙整結果提報 2024.3.8 董事會，報告本行自評「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」及「公平待客原則」評核表及彙整「金融友善措施」執行情形，以確保金融友善各項目之具體落實，作業管理部依年度定期彙整統計與檢核結果，提供資訊部並由資訊部於本行網頁友善金融專區公告友善服務措施之執行情形。

營業場所設置無障礙服務櫃台、服務鈴及無障礙廁所，服務櫃台提供耳機、老花眼鏡及放大鏡提供需要者使用，除了提供視覺輔助工具外亦可於官網掃描約據與申請書等文件上之 QRcode 取得文字檔案，以利瞭解契約及各種申請表單。另對於身心障礙者使用 ATM 有任何問題可掃描 ATM 提供之 QRcode 連結至本行客服公用信箱，留下連絡內容，由客服於上班時



# 2023年永續報告書

間回覆。對於聽障者臨櫃，分行可經由透過 APP 下載程式將語言轉成文字，方便聽障者閱讀，若需提供遠距手語服務可於營業日二日前向營業單位預約。

## 信託 2.0

### (1) 高齡、失智及身心障礙客戶金融友善措施

- 辦理信託業務人員對高齡、失智及身心障礙者認知之相關課程，共 668 人次。
- 對本行客戶、基層據點民眾辦理信託說明會，宣導「防詐騙」、「安養、失智及身心障礙信託」及「都更危老信託」。
- 利用報紙、網路電子報等媒體宣導信託之於安養、長照、傳承、消費者資產保全及住宅安全交易等應用。
- 推展高齡、失智及身心障礙者等信託業務，以增進其財產保護及經濟安全與保障。

### (2) 跨業結盟

本行已與長照產業機構、風險管理顧問公司、律師事務所及「住宅消保會」等機構簽署跨業結盟合作意向書，以提供客戶「信託加長照」、「保險金信託」、「意定監護信託」、「遺囑信託」及住宅安全交易等跨產業整合服務，並與跨業結盟夥伴舉辦雙向員工教育訓練及客戶說明會。





## 2023年永續報告書

### (3) 安養信託

截至受評資料所屬年度，銀行每萬名累積開立各式存款帳戶人數（自然人）中辦理安養信託之累計受益人人數如下：

- 累積至 2023.12.31 符合開立各式存款帳戶人數（自然人）：207,224 人。
- 累積受益人人數：5 人。
- 比率  $5/207,224=0.00002413$ 。
- 每萬戶開戶者辦理安養信託之累積受益人為 0.2413 人。

辦理安養信託之信託財產本金餘額占金錢信託（不含證券投資信託、期貨信託基金保管）、不動產信託及有價證券信託業務之信託財產本金餘額之比率：

- 截至 2023.12.31 本行辦理安養信託之信託財產本金為：1,222,402 元。
- 金錢信託、不動產信託及有價證券信託業務之信託財產本金餘額為 12,732,420,523 元。
- 辦理安養信託之信託財產本金餘額占前項信託業務信託財產本金餘額之比率為： $0.0096\%$ 。（註： $1,222,402/12,732,420,523=0.000096=0.0096\%$ ）

## 四、反詐措施

為防範歹徒詐騙，致影響顧客權益，本行除落實執行金融機構間之警示通報外，並於網站、ATM 操作畫面揭示相關警示資訊，亦不定期透過電話、對帳單及客戶臨櫃等管道，提醒顧客注意防範，並將防制詐騙加強客戶臨櫃作業關懷提問，制定於「收款作業」、「付款作業」及「跨行匯款」等業務手冊。對於員工發現疑似詐騙案件，經檢警調單位通報防範或偵破犯罪有貢獻者，專案給予適當獎勵，並由受獎對象分享相關阻詐經驗以精進反詐騙知識。2023 年透過臨櫃關懷及落實執行金融機構間之警示通報成功攔阻詐騙案件共計 8 件（依據執法機關來函統計），攔阻金額超過 1,000 萬元以上，並協助警方成功逮捕詐騙集團車手。



▲ 本行同仁於台北市治安會報中獲蔣萬安市長表揚主動通報警方成功攔阻民眾遭到詐騙有功



## 2023年永續報告書

本行除落實執行防詐措施之外，亦積極配合主管機關「走入校園與社區金融宣導」、「全國368鄉鎮走透透反詐宣導」等活動，宣導金融常識及防範詐騙，2023年共計辦理8場活動。

單位/場所	縣市別	鄉鎮	對象	參加人數
員樹林國小	桃園市	大溪區	國小生	126
桃園市水美國小	桃園市	楊梅區	國小生	55
新北市政府消防局	新北市	板橋區	消防員	60
新北市板橋區基層服務協會社區關懷據點	新北市	板橋區	婦女	20
桃園藝文廣場	桃園市	桃園區	商家、遊客	100
三芝農會超市	新北市	三芝區	消費者	30
石碇老街	新北市	石碇區	商家、遊客	100
坪林老街	新北市	坪林區	商家、遊客	50



▲ 本行辦理「走入校園與社區金融宣導」活動



# 2023年永續報告書

## 五、社區參與

本行不定期舉辦社區、青少年兒童之關懷公益活動、校園繪畫比賽、社區揮毫活動、攀樹活動及照顧樂齡人口癌症免費篩檢健康活動等。



▲ 本行同仁參與信義區博愛國小活動

## 六、公益活動

本行一直以來都將企業社會責任視為核心價值之一，本著「取之於社會，用之於社會」的理念，長期致力推動各項公益活動，從員工關懷、社會關懷到環境關懷，從慈善、藝文到環保，積極扮演企業公民的角色，更定期贊助正聲廣播公司所舉辦之「公益演唱會」，以回饋社會、關懷弱勢族群，善盡社會責任。



林姿吟與失智症協會合唱「永遠相信」↑



## 2023年永續報告書

### 七、藝文活動

本行秉持回饋社會之理念，透過本行捐助成立之「財團法人瑞興銀行文化基金會」，以其受託經營之「財團法人瑞興銀行文化基金會市長官邸藝文沙龍」，不定期舉辦各式藝文講座及藝術展覽等公益性文化活動。2023年「財團法人瑞興銀行文化基金會市長官邸藝文沙龍」共規劃展覽場次 19 場，內容包括各式繪畫、雕刻、珠寶設計、工藝器具等展覽，參觀人次共計 34,617 人次。



## 附錄

### 一、GRI 準則揭露項目索引表

GRI 2：一般揭露 2021			
GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 2-1	組織詳細資訊	企業概況	P4
GRI 2-2	組織永續報導中所包含的實體	關於本報告書	P1
GRI 2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	P1
GRI 2-4	資訊重編	關於本報告書	P1
GRI 2-5	外部保證/確信	無	
GRI 2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	經營績效	P11
GRI 2-7	員工	結構多元化	P101
GRI 2-8	非員工的工作者	結構多元化	P101
GRI 2-9	治理結構及組成	公司治理	P29
GRI 2-10	最高治理單位的提名與遴選	公司治理	P29
GRI 2-11	最高治理單位的主席	公司治理	P29
GRI 2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	鑑別與溝通	P16
GRI 2-13	衝擊管理的負責人	鑑別與溝通	P16
GRI 2-14	最高治理單位於永續報導的角色	鑑別與溝通	P16
GRI 2-15	利益衝突	公司治理	P29
GRI 2-16	溝通關鍵重大事件	鑑別與溝通	P16
GRI 2-17	最高治理單位的群體智識	公司治理	P29
GRI 2-18	最高治理單位的績效評估	無	
GRI 2-19	薪酬政策	公司治理	P29
GRI 2-20	薪酬決定流程	公司治理	P29
GRI 2-21	年度總薪酬比率	公司治理	P29
GRI 2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	P3
GRI 2-23	政策承諾	誠信經營 員工權益保障	P42 P104



## 2023年永續報告書

GRI 2-24	納入政策承諾	誠信經營 員工權益保障	P42 P104
GRI 2-25	補救負面衝擊的程序	公平待客	P111
GRI 2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	內部控制及稽核 制度	P64
GRI 2-27	法規遵循	內部控制及稽核 制度	P64
GRI 2-28	公協會的會員資格	企業概況	P4
GRI 2-29	利害關係人議合方針	鑑別與溝通	P16
GRI 2-30	團體協約	員工權益保障	P104

### GRI 3：重大主題 2021

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 3-1	決定重大主題的流程	重大主題	P18
GRI 3-2	重大主題列表	重大主題	P18
GRI 3-3	重大主題管理	重大主題	P18

### GRI 201：經濟績效 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效	P11
GRI 201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險機會	氣候風險	P72
GRI 201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	員工權益保障	P104
GRI 201-4	取自政府之財務援助	無	

### GRI 205：反貪腐 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	誠信經營	P42
GRI 205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營	P42
GRI 205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	誠信經營	P42



# 2023年永續報告書

## GRI 206：反競爭行為 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無案件	

## GRI 305：排放 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 305-1	直接（範疇一）溫室氣排放	氣候風險	P72
		綠色營運	P99
GRI 305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	氣候風險	P72
		綠色營運	P99
GRI 305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	氣候風險	P72
GRI 305-4	溫室氣體排放強度	氣候風險	P72
		綠色營運	P99
GRI 305-5	溫室氣體排放減量	盡職授信	P90
		責任投資	P95
		綠色營運	P99

## GRI 401：勞雇關係 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 401-1	新進員工和離職員工	結構多元化	P101
GRI 401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	薪資福利與友善	P108
		家庭職場計畫	
GRI 401-3	育嬰假	薪資福利與友善	P108
		家庭職場計畫	

## GRI 402：勞/資關係 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 402-1	關於營運變化的最短預告期	員工權益保障	P104



## 2023年永續報告書

### GRI 403：職業安全衛生 2018

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 403-1	職業安全衛生管理系統	職業安全	P110
GRI 403-2	危害辨視、風險評估及事故調查	職業安全	P110
GRI 403-3	職業健康服務	薪資福利與友善 家庭職場計畫	P108
GRI 403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	職業安全	P110
GRI 403-6	工作者健康促進	薪資福利與友善 家庭職場計畫	P108

### GRI 404：訓練與教育 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	轉型與培育	P105
GRI 404-2	提升員工職能及過渡協助方案	轉型與培育	P105

### GRI 405：員工多元化與平等機會 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 405-1	治理單位與員工的多元化	公司治理	P29

### GRI 406：不歧視 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	無案件	



## 2023年永續報告書

### GRI 417：行銷與標示 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 417-1	產品和服務資訊與標示的要求	公平待客	P111
GRI 417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無案件	

### GRI 418：客戶隱私 2016

GRI 編號	揭露項目	對應章節	頁數
GRI 418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	資訊安全	P68



## 2023年永續報告書

### 二、永續會計準則委員會（SASB）商業銀行產業準則指標索引表

指標編號	揭露項目	對應章節	頁數
FN-CB-230 a.1	1.資料外洩案件數	資訊安全	P68
	2.資料外洩案件數中涉及個人資料的占比		
	3.因資料外洩案件而受影響的顧客數		
FN-CB-230 a.2	描述辨識及處理資料安全風險的方式	資訊安全	P68
FN-CB-240 a.1	促進小型企業及社區發展之 1.貸放件數及	盡職授信	P90
	2.金額		
FN-CB-240 a.3	對弱勢族群提供金融服務 <small>*註：原指標配合臺灣金融實務予以修改</small>	數位金融與財富管理	P113
FN-CB-240 a.4	針對弱勢族群舉辦金融知識教育活動的參與人數	反詐措施	P117
FN-CB-510 a.1	因詐欺、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、營私舞弊或其他違反金融法規之行為而損失的金額	誠信經營	P42
FN-CB-510 a.2	描述吹哨者政策和管理程序	內部控制及稽核制度	P64
FN-CB-550 a.2	描述如何將強制性或自願性壓力測試結果納入資本適足性規劃、長期公司策略以及其他商業活動之作法	氣候風險	P72
FN-CB-000.A	個人以及小型企業的 1.存款戶數及 2.金額	經營績效	P11
FN-CB-000.B	個人、小型企業及企業的 1.放款戶數及 2.放款總額	經營績效	P11



## 2023年永續報告書

### 三、上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法永續揭露指標 - 金融業索引表

指標編號	揭露內容	對應章節	頁數
附表一之 三編號一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	資訊安全	P68
附表一之 三編號二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	盡職授信	P90
附表一之 三編號三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	反詐措施	P117
附表一之 三編號四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	數位金融與財富管理 普惠金融	P113 P115



瑞興銀行 2023年永續報告書

TaipeiStarBank